

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL**

LARISSA BENNER GÖHRING

**REFLEXÕES SOBRE A INSTRUMENTALIDADE DO SERVIÇO SOCIAL: UMA
EXPERIÊNCIA DENTRO DO INSTITUTO GUGA KUERTEN**

FLORIANÓPOLIS, SC

2014

LARISSA BENNER GÖHRING

**REFLEXÕES SOBRE A INSTRUMENTALIDADE DO SERVIÇO SOCIAL: UMA
EXPERIÊNCIA DENTRO DO INSTITUTO GUGA KUERTEN**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado como requisito parcial para
obtenção de Bacharel em Serviço Social,
Departamento de Serviço Social, Centro
Sócio Econômico, Universidade Federal
de Santa Catarina.

Orientadora: Simone Sobral

FLORIANÓPOLIS, SC

2014

LARISSA BENNER GÖHRING

**REFLEXÕES SOBRE A INSTRUMENTALIDADE DO SERVIÇO SOCIAL: UMA
EXPERIÊNCIA DENTRO DO INSTITUTO GUGA KUERTEN**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social, no Departamento de Serviço Social, Centro Sócio Econômico, da Universidade Federal de Santa Catarina.

Banca Examinadora

Orientadora: _____

Postdoc. Simone Sobral Sampaio

Professora do Departamento de Serviço Social- UFSC

Membros:

Dr^a. Carla Rosane Bressan

Professora do Departamento de Serviço Social- UFSC

1 º Examinadora

Suelen Virgilino

Assistente Social e Coordenadora Social do Instituto Guga Kuerten

2 º Examinadora

Florianópolis, SC, 11/12/2014

A Deus, autor e dono da minha vida.
A todos que fazem parte do Instituto Guga
Kuerten, que com compromisso e
responsabilidade trabalham em prol da
transformação social.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus, foi Ele quem me colocou e me manteve no curso de Serviço Social da UFSC. Os propósitos e desígnios do autor da minha vida, eu posso afirmar categoricamente que não os conheço totalmente, contudo, sei que Ele cuidou de cada passo meu nessa jornada de um segundo curso superior. Não foi fácil, mas os planos dEle são perfeitos e como a bíblia fala “não podem ser frustrados” por isso, não tenho dúvidas que Ele me acompanhou em todo o processo, nas idas e vindas, nas lutas, problemas e alegrias e me manteve de pé até aqui.

Agradeço a oportunidade da minha segunda graduação, e o apoio da minha a família maravilhosa e amigos sinceros.

Agradeço aos meus pais, Fritz Gerhard Göhring e Ilsili Benner Göhring por lutarem comigo, orarem comigo e sempre apoiarem minha determinação e minha segunda formação acadêmica, obrigada por me amarem tão intensamente. À minha irmã, Naiana Carolina Benner Göhring Sell, e meu cunhado Paulo Eduardo Sell por orarem por mim e me incentivarem.

Agradeço ao Paulo Henrique Heidemann, futuro cunhado, que muito gentilmente aceitou o desafio, de através de seus conhecimentos na área técnica de sistemas de informação, de me ajudar a “dar vida” à proposta de intervenção proposta neste trabalho.

Agradeço ao meu melhor amigo e noivo, Leonardo Heidemann, por transformar meus dias sempre melhores, que com amor e paciência me auxiliou em tudo o que poderia para que essa conquista se tornasse real.

Agradeço à UFSC e aos professores do curso de Serviço Social da DSS/CSE que desempenharam com dedicação as aulas ministradas, onde pude extrair o conhecimento teórico e prático necessário para a profissão.

Agradeço à minha orientadora, Prof. Simone Sobral Sampaio por me acompanhar nessa última etapa da graduação, e as professoras Carla Rosane Bressan e Andréa Fuchs que com muito carinho me acolheram, dando atenção ao meu trabalho me auxiliando com bibliografias e conselhos.

Agradeço as minhas supervisoras de estágio no Instituto Guga Kuerten, Franciane Semeoni Perini e Gracielle Cristina De Oliveira Pedro Martins que com

dedicação e afincos me instruíram no processo de formação profissional e me supervisionaram de maneira íntegra qualificando-me para a profissão.

Não poderia deixar de agradecer a todos os colaboradores do Instituto Guga Kuerten a quem dedico este trabalho, e principalmente, aos educadores sociais, profissionais de diferentes áreas do Núcleo Itacorubi. Obrigada pelo incentivo neste trabalho e principalmente a Coordenadora Social, Suelen Virgilino, pelas conversas, trocas de ideias, e todo o apoio dispensado.

Agradeço a todos que de alguma forma contribuíram para a minha formação profissional como assistente social e meu crescimento pessoal.

GÖHRING, Larissa Benner. **Reflexões sobre a instrumentalidade do Serviço Social:** uma experiência dentro do Instituto Guga Kuerten. (Florianópolis/SC). 2014. fs. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social). Curso de Serviço Social, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014.

RESUMO

A documentação e as informações, tão presentes no cotidiano do assistente social, têm a importância e a tarefa de oferecer subsídios para análise e intervenção do Serviço Social na realidade. O presente estudo se constrói a partir da experiência vivenciada no período de estágio curricular no Instituto Guga Kuerten no âmbito do Programa Campeões da Vida, especificamente no Núcleo Itacorubi. A partir da prática no campo de estágio, percebeu-se fortemente no referido espaço sócio-ocupacional o caráter investigativo da profissão. A todo o momento deve-se estar atento a falas, mudanças de comportamento, machucados, ou qualquer indício de uma demanda sócio-assistencial. Todavia, os instrumentos próprios do Serviço Social, principalmente registros de visitas institucionais e domiciliares, contatos telefônicos, observações e intervenções, utilizados na instituição não são organizados e ordenados de uma maneira a acompanhar o desenvolvimento da criança e/o adolescente e sistematizar os encaminhamentos para avaliá-los. Também não há informações sistematizadas sobre as condições territoriais, demográficas, econômicas e socioassistenciais que estão submetidos o público-alvo do Programa Campeões da Vida. Essa demanda acaba interferindo na má gestão das informações e logo na ação profissional que não é potencializada como poderia. O objetivo do trabalho é refletir sobre a instrumentalidade e os instrumentos técnico-operativos do Serviço Social, e apresentar uma experiência de instrumentalidade por meio da proposta do Prontuário IGK. Inicialmente apresentaremos, através de levantamento bibliográfico, um breve panorama geral e histórico da profissão de Serviço Social considerando como apoio central que o exercício profissional não é algo que se coloca à parte dos processos macroscópicos que atravessam a sociedade contemporânea, e isto perpassa o fazer profissional do assistente social durante as épocas. Assim, ressalta-se qual foi a direção social do fazer profissional com o passar dos anos. O segundo capítulo faz referência sobre a instrumentalidade e como essa capacidade é efetivada a partir do momento da objetivação de sua intencionalidade através de respostas profissionais. Abordaremos uma análise breve dos instrumentos técnico operativos mais utilizados no Serviço Social. No capítulo terceiro caracterizaremos o Instituto Guga Kuerten apreendendo sobre o contexto organizacional no qual será apresentada a proposta final deste trabalho. Assim, o último capítulo dará ênfase na documentação e na informação como instrumental essencial do Serviço Social, não como burocracia e sim como meio de potencializar as ações profissionais, principalmente para o planejamento e avaliação dessas. A proposta final deste trabalho é a apresentação da proposta “Prontuário IGK”, um sistema de registro e acompanhamento de informações sociais, ideia inovadora dentro de um projeto de intervenção profissional também inovador, o Serviço Social na educação complementar.

Palavras Chave: Instrumentalidade. Instrumentos operativos. Serviço Social. Instituto Guga Kuerten. Itacorubi.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1- Informações Banco de Dados Eixo 1	78
Figura 2- Informações Banco de Dados Eixo 2	80
Figura 3- Dados relativos ao Registro dos Educandos.....	81
Figura 4-Dados relativos ao Registro dos Educandos.....	81

LISTA DE ABREVIATURAS

FAPS- Fundo de Apoio a Projetos Sociais

IGK- Instituto Guga Kuerten

ONG- Organização Não Governamental

TI- Tecnologia da Informação

FAPS- Fundo de Apoio a Projetos Sociais

ASDERLIC- Associação dos Servidores do DER da 7ª Coordenadoria Litoral Centro

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	11
2. O SERVIÇO SOCIAL E O EXERCÍCIO PROFISSIONAL	14
3. A INSTRUMENTALIDADE NO SERVIÇO SOCIAL	29
3.1 INSTRUMENTOS DIRETOS	38
3.2 INSTRUMENTOS INDIRETOS	51
4. CARACTERIZAÇÃO DO INSTITUTO GUGA KUERTEN	58
4.1. O CONTEXTO INSTITUCIONAL ATUAL	64
4.2 O SERVIÇO SOCIAL	68
5. PROPOSTA DE SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO E REGISTRO DE INFORMAÇÕES: PRONTUÁRIO IGK	71
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	87
7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	92
7. APÊNDICES	99

1. INTRODUÇÃO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso foi elaborado a partir da experiência de estágio realizada no Instituto Guga Kuerten entre fevereiro a dezembro de 2014. Abordaremos como objeto de estudo a instrumentalidade da profissão de Serviço Social e consequentemente a importância dos instrumentais no exercício profissional. A ênfase dada será sobre o instrumento documentação / informação relacionando a temática com o problema da pesquisa “Em que medida deveria ocorrer à gestão das informações específicas do Serviço Social no Instituto Guga Kuerten?”.

O Instituto Guga Kuerten é uma associação da sociedade civil sem fins lucrativos tendo por objetivo desenvolver trabalhos exclusivamente educacionais, esportivos e sociais, promovendo ações educacionais e esportivas, com o foco no desenvolvimento pessoal e social, de crianças e adolescentes e pessoas com deficiência. As ações desenvolvidas tem o objetivo de contribuir para a construção de uma visão mais ampla da realidade em que estão inseridos, na busca do exercício pleno de sua cidadania. (INSTITUTO GUGA KUERTEN, 2014).

A organização desenvolve atualmente três programas, o Programa de Esporte e Educação Campeões da Vida tem como público-alvo crianças e adolescentes entre 07 e 15 anos de idade em situação de vulnerabilidade social, econômica ou educacional, sendo realizado na região da Grande Florianópolis e no Município de Campos Novos/SC. Os outros dois programas, FAPS e Programa de Ações Especiais, têm como público-alvo pessoas com deficiência com diversas idades, provenientes de diferentes regiões de Santa Catarina.

Desenvolver-se-á no primeiro capítulo uma retrospectiva sucinta do que é a profissão do Serviço Social, o que ela faz e como surge, ressaltando qual foi a direção social do fazer profissional com o passar dos anos.

Devemos romper com a visão endógena da profissão, de tentar compreendê-la voltada para si mesma e olhar para o Serviço Social enquanto profissão inserida na divisão sócio- técnica do trabalho. Nessa ótica o exercício profissional não é algo que se coloca à parte dos processos macroscópicos que atravessam a sociedade contemporânea. O exercício profissional está inserido num processo de trabalho e interconectado com a prática da sociedade.

“O capitalismo monopolista coloca no patamar mais alto o sistema totalizante de contradições que confere à ordem burguesa os seus traços basilares de exploração, alienação, e transitoriedade histórica e as combina com novas contradições e antagonismos.” (NETTO, 2005, p. 19).

Nessa trama social com todas as contradições inerentes do capitalismo monopolista, sabemos da urgência que o Capital tem em viabilizar o seu objetivo primário de acréscimos de lucros. E é nesse contexto que o Estado intervém criando as Políticas Sociais, essas fazem com que o Serviço Social surja como profissão e os Assistentes Sociais como executores dessas políticas.

O segundo capítulo deste trabalho faz uma reflexão sobre a instrumentalidade do Serviço Social, resgatando as primeiras e principais discussões acerca dos instrumentos e técnicas mais utilizados na profissão. Apresentam-se também algumas breves considerações sobre os estudos de alguns autores que tiveram como foco de estudo e pesquisa a temática da instrumentalidade, instrumentos e técnicas.

A dimensão técnica-instrumental sempre teve lugar de destaque na profissão, isto porque o assistente social sempre foi requisitado a intervir na realidade, o que justifica a relevância da temática deste trabalho. Yolanda Guerra (2000) analisa a instrumentalidade como uma capacidade da profissão de intervir na realidade, essa capacidade é adquirida no exercício profissional.

Neste capítulo ressalta-se a importância do domínio da instrumentalidade no Serviço Social, essa capacidade ou propriedade adquirida pela profissão, é efetivada a partir do momento que seus objetivos são concretizados, e isso se dá pelo fato desta proporcionar aos assistentes sociais a objetivação de sua intencionalidade através de respostas profissionais. O Assistente Social necessita de uma criatividade e flexibilidade de conceitos que lhe habilitem a observar, formular, instituir e intervir nas diversas expressões da questão social, agindo na vida do indivíduo. (SANTOS; SANTOS; SILVA, 2012)

As mesmas autoras afirmam que

“os instrumentos são essenciais no exercício profissional, já que os mesmos norteiam a ação profissional, entretanto o agir profissional não se restringe aos instrumentos, mas também na forma como são operacionalizados, ou seja, na capacidade que o profissional tem para fazer a utilização dos mesmos”. (p. 10)

No mesmo capítulo analisaremos brevemente os instrumentos mais utilizados nas ações profissionais. Adotaremos neste trabalho a classificação de instrumentos de Souza (2008) em que o autor divide-os em instrumentos diretos e indiretos. Faremos isso tendo o objetivo de facilitar a compreensão do tema.

No terceiro capítulo caracterizaremos o Instituto Guga Kuerten, reafirmando a importância do Serviço Social na organização. Inicialmente apresentaremos o histórico, os objetivos e missão da organização, de que maneira se dá o cotidiano do trabalho, principais financiadores, programas atuais, seus objetivos e público-alvo atendido em cada um deles, e a caracterização do Serviço Social neste espaço, com suas principais demandas e intervenções.

Na última seção deste trabalho propõe-se responder o problema de pesquisa através da apresentação do projeto de um sistema de registro e gestão de informações ao Instituto Guga Kuerten, o prontuário IGK. Para o prontuário IGK será criado um banco de dados e sistema online. Como introdução, daremos ênfase no instrumento documentação / informação, e sua importância na prática profissional, pois o assistente social lida cotidianamente com uma infinidade de informações que necessitam estar atualizadas e podem ser potencializadas, sendo utilizadas como ferramentas de planejamento e avaliação. Importante desta discussão é trabalharmos para longe de uma perspectiva que nos leve a acreditar que o registro, o acompanhamento, enfim, as documentações e informações são uma mera burocracia na prática profissional.

A proposta apresentada no último capítulo, Prontuário IGK, tem uma direção social clara de comprometimento cada vez maior da instituição com o público-alvo do programa, suas famílias e comunidade e assim, com o desenvolvimento, preservação e ampliação dos direitos dessas.

2. O SERVIÇO SOCIAL E O EXERCÍCIO PROFISSIONAL

Uma profissão surge num contexto social atendendo aos interesses e necessidades da própria sociedade. Nesse sentido é uma atividade institucionalizada e remunerada com base em conhecimentos, tanto teóricos quanto práticos, específicos.

Esses conhecimentos e competências necessárias que a profissão exige são adquiridos por meio da formação educacional e da constante qualificação profissional.

A grande maioria das profissões são resultados da especialização e diferenciação progressiva no trabalho, onde ocorre a institucionalização da profissão. Essa institucionalização e o próprio reconhecimento de profissões são realizados pelo Estado.

Dentro deste panorama temos a profissão de Serviço Social inserida na divisão sócio-técnica do trabalho institucionalizada pela Lei de Regulamentação da Profissão (Lei nº 8.662 de 7 de Junho de 1993) e orientada pelo Código de Ética que pautam princípios e valores ao fazer profissional.

Mas, o que é a Profissão de Serviço Social?

Para começarmos a discussão da temática Westphal (2010, p.1) afirma que o Serviço Social é uma:

“profissão no campo das ciências sociais aplicadas, com um caráter interventivo, ou seja, visa dar respostas às demandas postas pela sociedade, com base em conhecimentos científicos decorrentes das ciências humanas e sociais (filosofia, história, sociologia, política, entre outras)”.

Nesse sentido a profissão está inserida na dinâmica do capitalismo, que tem como base: a Divisão Social do Trabalho e o Assalariamento da Força de trabalho.

Alayón (1992, p.21) nos traz que “O Serviço Social não se pode explicar a partir de si mesmo. As profissões não podem se definir a partir de si próprias, mas pela função que desempenham numa ordem social determinada”.

Por isso é necessário analisarmos o Serviço Social em conjunto com as relações sociais capitalistas visando superar o olhar do indivíduo isolado sem qualquer vínculo com a sociedade no qual está inserido.

De acordo com Iamamoto (2005) é a trama social que cria necessidades e condiciona seus efeitos na sociedade em que vivemos. A autora chama a atenção para importância de não reduzirmos os processos históricos a algo desvinculado da prática profissional. Enfatiza nesse aspecto que muitas vezes “a “prática” é tida como uma relação singular entre o Assistente Social e o usuário de seus serviços, seu “cliente”, desvinculado da Questão Social e das Políticas Sociais”. (IAMAMOTO, 2005, p. 7)

Nesse sentido Alayón (1992) afirma que é necessário para entender o porquê, o como, e o para quê da profissão de Serviço Social, considerar esta no contexto dos processos econômicos e políticos vigentes.

As relações sociais de produção são determinadas de acordo com o regime de propriedade dos meios fundamentais. Nessa discussão temos a centralidade da categoria Trabalho e os Elementos do Processo de Trabalho.

Segundo Netto (2006) na base da atividade econômica está o trabalho, que cria os valores que constituem a riqueza social. Além da compreensão da atividade econômica, o trabalho faz referência ao próprio modo de ser dos homens e da sociedade.

Podemos afirmar que a relação do homem com a natureza e a transformação dela ao seu querer é o primeiro pilar da história humana. Em segundo lugar é a autotransformação de si mesmo no plano individual e de outros homens no coletivo.

O trabalho é uma categoria chave para entendermos esse movimento dialético entre o homem e a natureza e é a partir dele que o homem domina a natureza e demonstra a sua atividade criadora, a sua habilidade de persistência na satisfação de suas necessidades. Portanto o trabalho que funda a sociabilidade humana (O SERVIÇO..., [s.a], p.1).

Nesse sentido, somente o ser humano, dotado de liberdade, tem a capacidade de pensar e transformar a realidade, as situações, de forma crítica e criativa. É o ser humano que é capaz de fazer escolhas entre alternativas distintas.

“É a partir do trabalho que podemos definir o homem enquanto ser genérico, ou seja, só ele é capaz de formular projetos e de antecipar resultados de

sua intervenção. Coloca-se, aqui, a dimensão da teleologia o que significa a capacidade que tem o homem em avançar para além do imediato, de projetar, de ver antecipadamente o resultado do seu trabalho. É nesse sentido que a ação humana diferencia-se da dos animais”. (O SERVIÇO..., [s.a], p.1).

Netto (2006) afirma que a sociedade, através dos seus membros (homens e mulheres), transforma matérias naturais em produtos que atendam suas necessidades. Essa transformação é realizada através da atividade a que denominamos trabalho.

De acordo com o mesmo autor, o trabalho se especifica por uma relação mediada entre o sujeito (homem) e o objeto (formas da natureza), mediada por um instrumento. E a natureza não cria os instrumentos, é o sujeito do trabalho, que precisa escolher qual é a finalidade (problema dos meios e dos fins) e qual é o mais adequado (problema das escolhas). Sobre o problema dos meios e dos fins, a atividade (o trabalho) parte de uma finalidade que é antecipada idealmente, ela tem como ponto de partida uma intencionalidade prévia. A atividade é conduzida a partir do fim proposto pelo sujeito.

Assim, o trabalho implica na prefiguração e na transformação material da natureza, passando do plano subjetivo para o plano objetivo.

Sobre o problema das escolhas, Netto (2006) vai dizer que o sujeito deve avaliar os elementos (se é útil, se é bom) pertinentes à obtenção dos resultados do trabalho. Em segundo lugar o produto do trabalho não se identifica com o sujeito, elas e o sujeito têm existência autônoma. No trabalho surge primeiramente a distinção entre sujeito e objeto. Em terceiro lugar, duas são as exigências interligadas para que o trabalho seja viável: o conhecimento da natureza e a coordenação múltipla necessária ao objeto.

O trabalho é representado por mercadorias e estas têm valor de uso, ou seja, em coisas que sirvam para satisfazer as necessidades de alguma espécie. Ele põe em movimento as forças naturais pertencentes ao seu corpo, como braços, pernas e mãos, a fim de apropriar-se da matéria natural numa forma útil para sua vida. Ao atuar assim, ele modifica a natureza e ao modificá-la se modifica, se transforma e evolui. (MARX, 1983)

Nesse sentido, o Processo de Trabalho é uma atividade de transformação de determinado objeto por meio da atividade humana, através de instrumentos

determinados. Ocorre quando um objeto é transformado em valor de uso, ou seja, o trabalho converte-se em utilidade para alguém.

Marx apud (O SERVIÇO..., [s.a], p.2). indica os seguintes elementos do processo de trabalho:

- a) **O trabalho:** atividade humana adequada a um determinado fim (deste modo, para que se produza qualquer valor de uso é preciso antes de mais nada de homens que trabalhem.
- b) **O objeto sobre o qual se trabalha ou Matéria Prima a que se aplica o trabalho:** os homens moldarão com os seus esforços físicos e de sua consciência até lhe atribuir o formato desejado. Marx (1983, p. 150) coloca que há diferença entre matéria-prima e objeto de trabalho quando escreve “toda matéria- prima é objeto de trabalho, mas nem todo objeto de trabalho é matéria- prima. O objeto de trabalho apenas é matéria-prima depois de já ter experimentado uma modificação mediada por trabalho”. Isso porque a matéria-prima pode constituir a substância principal de um produto ou só participar de sua formação como matéria auxiliar.
- c) **Meios de trabalho ou instrumental de trabalho:** os instrumentos são mediações entre o homem e o objeto de trabalho. O meio de trabalho é o que o trabalhador utiliza sob o objeto e que serve como condutor do trabalho. “Não é o que se faz, mas como, com que meios de trabalho se faz, é o que distingue as épocas econômicas” (MARX, 1983). Com isso analisamos como os meios de trabalho são mediadores do grau de desenvolvimento da força de trabalho humana, mas, também das condições sociais em que se trabalha.
- d) **Produto do Trabalho ou resultado do processo de Trabalho:** o processo finaliza no produto, e seu produto é o valor de uso, com isso o trabalho se uniu ao seu objetivo, está objetivado.

Entretanto o caráter crítico – transformador do trabalho encontra limites, para se efetivar na realidade concreta. Isso porque a divisão sócio técnica do trabalho, engendra a apropriação privada dos meios de produção e o aparecimento das classes sociais. A economia política apresenta duas concepções de meios de produção.

A primeira delas é o regime de propriedade coletiva. Nesse há cooperação porque os interesses são coletivos. A produção é para todos e de todos, pois todos participaram com o seu trabalho, assim, a distribuição do produto do trabalho é igual para todos. Nesse regime não se pode ter a venda do produto, pois, os meios de produção são coletivos.

A segunda concepção é o regime de propriedade privada, onde os meios de produção estão nas mãos de poucas pessoas. O produto do trabalho é dividido de forma desigual, sendo o mais prejudicado o trabalhador que vende a sua força de trabalho por um salário que não corresponde ao seu real valor.

Vivemos no sistema capitalista, que possui o regime de propriedade privada. Dentro deste modo de produção está fundada a geração de uma grande contradição, a Questão Social, que é a socialização do trabalho e a apropriação privada das riquezas geradas através dele.

Iamamoto (2008, p. 155) afirma que:

“a Questão Social é indissociável da sociabilidade capitalista e, particularmente, das configurações assumidas pelo trabalho e pelo Estado na expansão monopolista do capital. A gênese da Questão Social na sociedade burguesa deriva do caráter coletivo da produção contraposto à apropriação privada da própria atividade humana- o trabalho-, das condições necessárias à sua realização, assim como de seus frutos.”

Para que a sociedade burguesa capitalista se desenvolva é necessária essa contradição, a extração da mais-valia. A mais-valia é o lucro, a acumulação de capital por parte dos donos dos meios de produção.

A fase do capitalismo monopolista, que vai do final do século XIX até os dias de hoje, coloca em um patamar superior as contradições do capitalismo visto até então. Com o objetivo de ampliar os superlucros ampliam-se consequentemente os processos de exploração, alienação e da extração da mais valia em uma sociedade que estava se industrializando.

O Estado até o capitalismo concorrencial, final do século XIX, intervia sob a Questão Social coercitivamente como forma de garantir a manutenção e a reprodução da força de trabalho, ou seja, exteriores a produção. Esse Estado, captado pela lógica capitalista burguesa, vai intervir no capitalismo monopolista demandando mecanismos extra-econômicos de forma contínua e sistemática ajudando a superar as crises e reforçando a lógica do capital.

Assim o Estado, intervém não apenas em fatores externos à produção, mas, em muitos outros fatores do modelo de produção em sua dinâmica atual para garantir a lógica vigente de acumulação e valorização do capital, e se legitimar perante a sociedade. A preservação e o controle contínuo da força de trabalho era a função estatal de primeira ordem.

Era necessário garantir consenso social, facilitar a reprodução das relações de produção e da força de trabalho garantindo determinados níveis de consumo, assim o Estado deveria legitimar políticas sociais e institucionalizar direitos sociais e civis.

Corroborando com essa ideia, Souza (2008, p. 120) afirma que:

“O Serviço Social é requisitado pelas complexas estruturas do Estado e das empresas de modo a promover o controle e a reprodução (material e ideológica) das classes subalternas, em um momento histórico em que os conflitos entre as classes sociais se intensificam, gerando diversos “problemas sociais” que tendem pôr a ordem capitalista em xeque”.

Então o Estado, para responder as demandas dos trabalhadores que buscavam direitos e das elites dominantes (garantir a lógica vigente), cria as Políticas Sociais. Observa-se que não é a Política, pois, a Questão Social é fragmentada e parcializada com o objetivo de descaracterizá-la como contradição Capital x Trabalho e desmobilizar a luta de classes, a luta coletiva como afirma Sousa (2008, p. 120)

“O Serviço Social se constitui como profissão no momento histórico em que os setores dominantes da sociedade (Estado e empresariado) começam a intervir, de forma contínua e sistemática, nas consequências da “Questão Social”, através, sobretudo, das chamadas políticas sociais”

Nesse sentido a Questão Social é transformada em problemas sociais que fundamentada na corrente positivista e funcionalista esses problemas decorrem do desajustamento do indivíduo a sociedade, cabendo ao Serviço Social intervir na integração (coesão) deste a sociedade.

A Questão Social é camuflada através das suas expressões que se transformam em problemas sociais e desloca-se para a esfera privada, culpabiliza o indivíduo, psychologiza as relações sociais e mascara os problemas sociais como sendo demandas individuais acabando por desmobilizar e alienar os indivíduos.

A profissão de Serviço Social surgiu tendo em sua base a Questão Social, como nos diz Westphal (2010, p.1) “A Questão Social é a base de fundação histórica da profissão. Ou seja, quando a pobreza, manifestação explícita da questão social, passou a demandar ação sistemática e organizada para enfrentá-la”.

A Questão Social é então o objeto de intervenção contínua e sistemática do Serviço Social.

“Trabalhadores operários industriais nas cidades num elevado número, se colocam como sujeitos políticos demandando atendimento de suas necessidades sociais (reivindicam direitos). É a expressão concreta das contradições entre capital e trabalho na industrialização capitalista”. (CERQUEIRA FILHO, 1982, p.63).

No Brasil, na década de 1930, temos um contexto social, econômico e político de mudança, o capital industrial nascente que domina a política brasileira, num país ainda eminentemente rural. Com Getúlio Vargas, o Estado de Bem Estar Social estrutura-se vagarosamente com o surgimento das primeiras políticas sociais voltadas a classe trabalhadora. Esse exerce um governo populista, paternalista, e clientelista com uma modernização e emergência de novas expressões da Questão Social. A partir desse período a ação doutrinária da Igreja Católica era harmonizar as classes, livrando-as do comunismo e do socialismo, a partir do comunitarismo cristão. Como Ribeiro; Lisboa (2012, p.13) afirmam “a compreensão da profissão neste período era de que os “problemas” sociais era fruto do desajuste dos sujeitos, ou seja, das disfunções que a sociedade vivia. As respostas da profissão eram a de adaptação dos sujeitos ao novo contexto social”.

Em 1936, surge a primeira Escola de Serviço Social em São Paulo. A profissão se desenvolve no contexto capitalista, com caráter interventivo, visão determinista e a-histórica.

O Serviço Social nesse contexto se diferencia da caridade tradicional, esta vista como ação paliativa, que não resolve a situação de pobreza, mas, como ação educativa junto à família trabalhadora numa linha de ação preventiva dos problemas sociais. Nesse sentido Iamamoto (1995, p. 20) afirma que “a ação do Serviço Social é de cunho doutrinário e moralizador e orienta-se para uma “individualização da proteção legal”.

O trabalhador deveria ser um bom trabalhador, ter um comportamento aceitável moralmente e a assistência social resolveria os problemas daquele indivíduo, como o motivo das faltas ao trabalho.

De acordo com Iamamoto (2005) a visão a-histórica e focalista que vigorou nesta época na profissão subestimava o rigor teórico-metodológico de análise da sociedade e da profissão. Isso era tido como “teoricismo”, o que se elevava eram as visões empiristas, descritivas, e pragmáticas da sociedade e da profissão enraizados no positivismo.

A mesma autora ainda afirma que nesta perspectiva a formação profissional deveria privilegiar a construção de estratégias, técnicas e formação de habilidades, de “como fazer” partindo-se da premissa que é uma “profissão voltada à intervenção no social”. (2005, p. 7)

Em relação ao exercício profissional este caminho corre risco de criar um mero “técnico” como explica Iamamoto (2005, p.7) “Este caminho está fadado a criar um profissional que aparentemente sabe fazer, mas não consegue explicar as razões, o conteúdo, a direção social e os efeitos de seu trabalho na sociedade”.

Essas explicações sobre a sociedade o assistente social deixaria para outras profissões como cientistas sociais, filósofos, historiadores e economistas.

Tivemos um período de renovação do Serviço Social no Brasil denominado de “reconceituação” que em seu último momento foi denominado “intenção de ruptura”.

A intenção de ruptura ocorre na primeira metade da década de 1970 tendo como marco em 1972 a produção chamada de “Método de BH”, elaborada por um grupo de assistentes sociais na Universidade Católica de Minas Gerais. Em um contexto brasileiro, ditatorial, nada favorável à perduração deste movimento, ele irá se vincular quase que umbilicalmente ao contexto universitário e acadêmico.

Cabe destacar então, que a intenção de ruptura visa romper com o tradicionalismo estando sempre em oposição à autocracia burguesa e no período, contra a ditadura caracterizando-se pela matriz teórica do Marxismo.

Faleiros (2005) afirma que a reconceituação com pressupostos marxianos (nesse último momento), buscou uma articulação, um compromisso, do Serviço Social com as reais necessidades da classe trabalhadora e suas relações históricas no contexto da sociedade capitalista opostamente ao Serviço Social tradicional com questionamento crítico.

A intenção de ruptura se dá com essa aproximação do Marxismo através também da produção de Marilda Iamamoto em 1982. Nesta produção a autora vai buscar nas fontes diretas, em Marx, com o objetivo de analisar histórica e criticamente a profissão de Serviço Social.

Por causa dessa nova base teórica, rompimento com o tradicionalismo, muitas são as mudanças advindas. Os assistentes sociais passam a se enxergarem como trabalhadores assalariados, como classe trabalhadora, e passam a intervir na realidade através da sua prática profissional reconhecendo o indivíduo como um sujeito de direitos e sua prática como contribuição à transformação social.

Com a adoção da perspectiva marxista pelo Serviço Social vemos como efeito duas mudanças: a interpretação da demanda e o redimensionamento da ação profissional. Como já analisamos aqui neste trabalho a primeira mudança traz que a demanda não é um “caso” isolado, ela é perpassada e atravessada por diversas relações e inter-relações e elementos. Compreender a realidade passa por analisar todas as múltiplas determinações do real e as dimensões do ser humano pela ótica da totalidade.

A segunda mudança diz respeito à direcionalidade da ação profissional que deve ter seu fundamento na premissa de que a eliminação das expressões da Questão Social só será possível com outro projeto social, com a superação do capitalismo. Por isso a ação profissional deve ter a direção da transformação social ancorada nos fundamentos teóricos-metodológicos, ético-políticos e técnico-operativos da profissão.

Apesar dessas mudanças, ainda hoje, no conjunto da ação profissional institucionalizada o assistente social é reconhecido como o profissional da distribuição de recursos materiais, como a cesta básica, da ajuda e auxílio, dos atestados de carência, da realização de triagens, da gestão dos serviços sociais. (YAZBEK, 2009)

Para Ribeiro e Lisboa (2012) o exercício profissional do assistente social em qualquer instituição ou espaço socio-ocupacional tem como um dos pilares a articulação com outros profissionais, o estabelecimento de redes para obter consistência e força social em busca de outro projeto societário, uma sociedade justa e igualitária, e também tem como premissa “compreender a realidade no seu movimento, captar nela possibilidades de ação, priorizar, planejar, executar e

avaliar, num movimento permanente contínuo e conjunto (...)” (Vasconcelos, 2003, p.416).

Assim, é necessário atentarmo-nos que há uma grande diversidade de instituições que contratam assistentes sociais formando um vasto campo de possibilidades para o exercício profissional, e esta por sua vez está inserida em uma realidade dinâmica, sendo orientada por normas, valores, princípios morais, disputas políticas e ideológicas que consolidam a estrutura dessas instituições. (RIBEIRO; LISBOA, 2012).

As autoras ainda afirmam que no espaço profissional frequentemente se depara com a “autonomia relativa” da profissão, mas é nesse espaço que se concretiza as possibilidades das proposições e de sermos criativos, planejar, discutir, analisar e executar programas e projetos sob a perspectiva marxista “É nesse “espaço do possível” que podemos efetivar uma intervenção crítica sustentada pelas particularidades teórico-metodológicas da nossa profissão” (RIBEIRO; LISBOA, 2012, p.5)

É nesse sentido que se insere a concepção de exercício profissional definida por Iamamoto (1999), entendido como a atuação de um profissional que tem capacidade para propor, mais do que isso, extrapolar as “rotinas institucionais e buscar apreender o movimento da realidade para detectar tendências e possibilidades presentes a serem impulsionadas pelo profissional” (IAMAMOTO, 1999, p.21).

Como todas as mudanças trazidas pela perspectiva marxista era necessário rever o Código de Ética da profissão de 1986, essa necessidade já era sentida nos organismos profissionais desde o final dos anos oitenta. É interessante nos atentarmos que esse documento acompanha o desenvolvimento da profissão junto à da sociedade brasileira. No novo texto do código de ética de 1993 temos a reafirmação dos valores fundantes da profissão, a liberdade e a justiça social, articulados a partir da exigência democrática como valor ético-político central. Outra preocupação foi precisar a normatização do exercício profissional de modo a permitir que aqueles valores sejam retraduzidos no relacionamento entre assistentes sociais, instituições/ organizações e população, preservando-se os direitos e deveres profissionais, a qualidade dos serviços e a responsabilidade diante do usuário. (IAMAMOTO, 1995)

O Código de Ética de 1993, bem como a Lei nº 8.662, de 7 de Junho de 1993, são elementos fundamentais para a clareza profissional e para garantir uma intervenção competente teoricamente, tecnicamente e politicamente, minimizando a possibilidade do profissional confundir os objetivos da instituição com os objetivos da profissão.

Em se tratando dos projetos profissionais, segundo Iamamoto (2005) eles são construídos pela categoria profissional, criando a autoimagem da profissão, discorrendo sobre os objetivos, funções e requisitos para o seu exercício e estabelecendo normas balizadoras para o comportamento dos profissionais.

Afirma ainda que os projetos profissionais são estruturas dinâmicas, que respondem às alterações das necessidades sociais sobre as quais opera e que expressam um processo de lutas pela hegemonia entre as forças sociais presentes na sociedade e na profissão, então “os projetos profissionais são indissociáveis dos projetos societários que lhes oferecem matrizes e valores”. (Iamamoto, 2005, p.19). E como vislumbramos na história da profissão expressa também o desenvolvimento teórico e prático da profissão e das mudanças ocorridas.

Ao se inserir no mercado de trabalho o profissional de Serviço Social deve apropriar-se do objeto que constitui o cotidiano de sua prática. De acordo com Faleiros devemos reprocessar o objeto de intervenção, no sentido do entendimento de que perpassa a esse um entrecruzamento de conceitos que nos permita entender como as expressões da questão social se materializam em determinada realidade e são mediatizadas por relações de gênero, raça/etnia, geracional e outras. Assim, o objeto de intervenção do Serviço Social materializa-se na situação que envolve os sujeitos atendidos pela Instituição a partir dos serviços oferecidos por ela, como adolescentes em conflito com a lei ou idosos em situação de violação de direitos entre outras. (RIBEIRO E LISBOA, 2012).

Para o exercício profissional na contemporaneidade é necessário o que alguns autores chamam de competências profissionais que perpassa uma “maturidade acadêmica e profissional do Serviço Social” (Netto, 1996 *apud* Souza, 2008, p.121). Com os desafios presentes nos dias atuais, Iamamoto (2004) realizou uma análise que apontou três dimensões que devem ser de domínio do assistente social e que vamos brevemente analisar aqui segundo Charles Toniolo de Souza.

A competência ético-política diz respeito que o assistente social não é um profissional “neutro” e que na sua ação prática, do exercício profissional, há relações contraditórias, que vão demandar uma postura política frente às questões da realidade social e o fazer profissional, o tipo de intervenção daquela demanda será calcada na direção social da sua prática, por isso é necessário que o profissional tenha essa clareza, tendo o projeto ético-político como horizonte, vinculado ao projeto de sociedade justa e igualitária que a profissão busca.

A competência teórico-metodológica diz respeito ao conhecer, ou conseguir apreender, a realidade social, política, econômica e cultural no exercício profissional. Souza (2008, p.122) afirma que,

“para isso, faz-se necessário um intenso rigor teórico e metodológico, que lhe permita enxergar a dinâmica da sociedade para além dos fenômenos aparentes, buscando apreender sua essência, seu movimento e as possibilidades de construção de novas possibilidades profissionais”.

Neste sentido, o assistente social tem a real possibilidade de produzir um conhecimento sobre a realidade, pois esse conhecimento é seu principal instrumento de trabalho lhe permitindo assim, diversas possibilidades de intervenção profissional.

A competência técnico-operativa diz respeito ao conhecimento, apropriação e acima de tudo a criação de um “conjunto de habilidades técnicas que permitam aos mesmos desenvolver as ações profissionais junto à população usuária e às instituições contratantes (Estado, empresas, Organizações Não Governamentais, fundações, autarquias etc.)” (Souza, 2008, p.122), visando garantir uma inserção qualificada respondendo às demandas colocadas tanto pelos empregadores quanto pelos objetivos profissionais e pela dinâmica da realidade social.

Souza (2008) chama a atenção que essas três dimensões de competências nunca podem ser desenvolvidas separadamente, pois assim, poderemos cair nas armadilhas da fragmentação e despolitização. Contudo, o autor afirma que se apresenta um desafio fundamental articular essas três dimensões e que gera um grande debate entre os profissionais e estudantes do Serviço Social a necessidade da articulação entre teoria e prática e a falsa dicotomia que existe entre elas.

Sobre essa questão não rara vezes escutamos que “na prática a teoria é outra”. Santos (2011) considera que atualmente no Brasil, temos uma lacuna referente aos instrumentos e técnicas dos assistentes sociais e isso provém de uma

incorporação não satisfatória da relação teoria e prática no exercício profissional dentro da concepção do materialismo dialético.

“O Serviço Social avançou quando enfatizou a unidade entre as dimensões da prática interventiva em uma relação dialética, evidenciando a diversidade. Todavia, a formação profissional trata a unidade sem levar em conta as suas diferenciações, ou seja, não trata as especificidades de tais dimensões”. (SANTOS, 2011, p.4)

Essa assimilação inadequada se refletiu no modo como abordamos as dimensões da prática interventiva do Serviço Social. As dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, foram sendo trabalhadas como unidade e diversidade, mas, não como identidade, no sentido de que elas estão imbricadas, e falar de uma dimensão é falar de outra dimensão.

De acordo com a autora, uma apreensão corrente junto a categoria profissional é a teoria aparecer como algo que se transforma em prática de forma imediata, algo que por si só, oferece os procedimentos para a intervenção, ou seja, que da teoria se retira, também de forma imediata, instrumentos próprios a ela e que é comparável à formação profissional. Enquanto que a prática aparece como sinônimo de instrumentos e técnicas, isto é, resume-se na utilização de instrumentos e técnicas, é reduzida à prática profissional e comparável ao mercado de trabalho exclusivamente.

Assim, o que se deve considerar é que de um referencial não surge de imediato um instrumento ou técnica para a intervenção, “mas ele contribui e é condição necessária para a escolha dos instrumentos mais adequados à ação” (SANTOS, 2011, p.5).

“A construção do saber do profissional de Serviço Social, tendo como horizonte a intervenção, realiza um tríplice movimento: de crítica, de construção de um conhecimento novo e de uma nova síntese no plano do conhecimento e da ação, em um movimento que vai do particular para o universal e retoma ao particular em outro patamar, desenhando um movimento em espiral de relação ação/conhecimento, de pontos de situação/pontos de lançamento”. (BAPTISTA, 1998, p.119)

Esse movimento que vai do particular ao universal é essencial ao exercício profissional crítico e competente, pois, de acordo com Simionatto (2009), se o profissional de Serviço Social limitar-se à apreensão imediata da realidade, as ações profissionais são reduzidas aos procedimentos burocráticos basilares das relações

capitalistas contemporâneas. A ação burocratizada gerada pela economia de mercado “bloqueia o contato criador do homem com a sociedade” e fortalece a visão acrítica, alienante e fetichizada das relações entre “vida pública e vida privada, entre subjetividade individual e objetividade social” (COUTINHO, 1972, p. 26).

A autora vai afirmar que nesse sentido a prática profissional é reduzida à mera identificação das demandas e a seu atendimento focalizado, as análises não ultrapassam o nível da aparência mascarando o real significado das mesmas no contexto antagônico das relações sociais capitalistas.

O campo da imediatividade cotidiana em que se movem as ações do Serviço Social, quando reduzido à mera aparência, constitui um foco aberto para o fortalecimento do empirismo, do pragmatismo, do voluntarismo e do conservadorismo, da fragmentação entre teoria e prática, conformes às tendências da pós-modernidade e a um distanciamento dos paradigmas críticos totalizantes. (SIMIONATTO, 2009)

Para superar essa abordagem parcial da realidade, torna-se necessário que o Assistente Social detenha “um conjunto de saberes que extrapola a realidade imediata e lhe proporcione apreender a dinâmica conjuntural e a correlação de forças manifesta ou oculta” (GUERRA, 1995, p. 200).

Assim, a compreensão das complexas determinações sociais que se materializam em situações e problemas sociais específicos do campo profissional não pode ser apreendida somente pelo domínio da “razão teórica”, descolada do real, ou, inversamente, de um real que se esgota em sua aparência empírica. O avanço dessa compreensão é possibilitado pela análise dialética dessa realidade, das suas contradições e seus movimentos. Nesse movimento do particular ao universal. (SIMIONATTO, 2009)

O discurso da cultura profissional de que “na prática a teoria é outra”, onde a ênfase é no saber-fazer, alinha-se à “razão instrumental”, ao crescente processo de burocratização da vida social presente na base do projeto capitalista e dos aportes teóricos do pensamento pós-moderno. Conforme aponta Netto (1996) *apud* Simionatto (2009 p. 18), “investir na pós-modernidade é também levar água ao moinho do conservadorismo”. Afirma-se a importância da compreensão da realidade a partir de um rigoroso exercício pautado pela razão crítica, de modo a captar suas diferentes dimensões, sejam elas particulares ou universais.

“Toda a prática tem um significado social, ela é constituída por determinações que têm uma legalidade interna e, portanto, inteligível a razão. Entretanto, essa legalidade não é aparente, é necessário um movimento que gere um conhecimento teórico sobre esse fenômeno. Assim, nem a teoria se transforma em prática nem a prática se transforma em teoria”. (SANTOS, 2011, p. 93).

De acordo com Santos (2011), a teoria e a prática estão sobre o âmbito do campo das “possibilidades” e da “efetividade” (instrumentais). Fazer a passagem do primeiro âmbito para o segundo necessita de mediações objetivas e subjetivas que se relacionem e que potencializem as ações dos homens.

Profissionalmente vive-se uma realidade bem diferente daquela do início da profissão e no compasso do movimento dialético, do diálogo entre teoria (reflexão) e ação ou prática (intervenção) que se articulam e imbrica-se, demanda com um novo contexto a exigência de novas leituras e por consequências novas respostas, mais complexas, mais abrangentes e mais amplas. (RIBEIRO; LISBOA, 2012).

O instrumental não tem único e exclusivamente o aspecto técnico, dado que demanda ao Assistente Social a criação, seleção, e aplicação do mesmo. Também se atrela a dimensão ético-política, pois a ação se vinculará a um projeto político que pode ou não ser de superação da ordem vigente.

Dessa forma fica evidente a implicação das dimensões ou competências sobre a competência técnico-operativa. O profissional ao acionar os instrumentos, técnicas, estratégias ou procedimentos é imprescindível ter consciência da sua intencionalidade com aquela ação naquele processo. (COSTA, 2008)

De acordo com Costa (2008), visando à possibilidade de uma intervenção profissional mais consequente deve-se considerar a instrumentalidade do Serviço Social em toda a sua complexidade, o que implica a fuga do tecnicismo e de metodologismos.

Diante do exposto e relevância sobre a temática da instrumentalidade nos aprofundaremos mais sobre a questão no próximo capítulo.

3. A INSTRUMENTALIDADE NO SERVIÇO SOCIAL

Sobre o debate da instrumentalidade do Serviço Social, o período que concentra as principais produções acerca desta temática é a década de 1990.

Nesse debate houve um esforço dos agentes profissionais que estudaram, analisaram e traduziram para a categoria do Serviço Social o papel dos instrumentais e técnicas do Serviço Social.

A década anterior, 1980, foi considerada na profissão um período de “maioridade intelectual” (NETTO, 1991, p.275 *apud* COSTA, 2008, p.21) com muitas produções de avanços críticos. Principalmente as produções a partir de 1982 que tiveram como ênfase a prática do Serviço Social enquanto especialização da divisão social e técnica do trabalho.

De acordo com Costa (2008) o debate que se instaurou na década de 1980 contribuiu para formação de uma visão crítica da sociedade e da profissão nela inserida. Esse momento significou um aumento qualitativo nas discussões acerca da história, da teoria e do método no Serviço Social.

A partir desse momento, as discussões acerca da relação entre o saber e o fazer profissional e sua dimensão política foram redimensionadas, e a diferença entre a concepção teórico-metodológica e as estratégias, técnicas e procedimentos de intervenção profissional manifestaram a preocupação em refletir melhor sobre os instrumentos no exercício profissional. (COSTA, 2008)

A técnica e os instrumentais que historicamente na trajetória da profissão foram articulados de forma fragmentada, a partir desse debate vão se articulando com a fundamentação teórico-metodológica que, deve permitir apreender, refletir e intervir criticamente nos espaços socio-ocupacionais em que a profissão se materializa.

Costa (2008) salienta que o debate da década de 1980 permite uma retomada da questão dos instrumentos técnicos operativos na profissão sob novas bases teórico-metodológicas, porém, sem estudos focados na questão especificamente.

Em 1990 alguns autores voltaram seus focos de pesquisa e estudo para a questão da instrumentalidade da profissão e a temática que envolvia os instrumentos e técnicas usadas pelo Serviço Social. As contribuições de Hélder Sarmiento, Rosa Prêdes Trindade, Sandra Campagnolli e Yolanda Guerra foram significativas no avanço do debate da instrumentalidade. (COSTA, 2008)

Teceremos algumas breves considerações importantes sobre o estudo de cada um desses autores supracitados.

Hélder Sarmento preocupou-se com a falta de acervo técnico-operativo no Serviço Social, e, conseqüentemente, com o ensino das técnicas e dos instrumentos. Hélder problematizou o lugar dos instrumentos após o período da Reconceituação destacando as concepções operativas mais próprias de cada momento. Criticou os encaminhamentos dados pelos reconceituadores à temática, onde negaram ter havido um abandono da discussão da prática e principalmente dos instrumentos e técnicas naquele período. (COSTA, 2008)

Antes da Reconceituação, “em Richmond, Hamilton e Bortlett, os instrumentos e técnicas eram compreendidos como maneiras próprias de conduzir a ação e eram tidos como regras formais e procedimentos que normatizavam o agir profissional” (COSTA, 2008, p.24). Com o movimento de reconceituação na América Latina houve uma grande alteração nessa perspectiva posicionando os profissionais constantemente de maneira criativa.

Rosa Prêdes Trindade buscou compreender o significado do instrumental técnico-operativo na prática profissional do Serviço Social conjugando pressupostos teórico-metodológicos e as implicações prático-políticas do exercício profissional. A abordagem da autora tem como foco diferentes projetos profissionais construídos na história da profissão e as configurações históricas da base sócio-ocupacional do Serviço Social no âmbito das Políticas Sociais. (COSTA, 2008)

A autora Sandra Campagnolli contribuiu para a delimitação dos lapsos históricos vivenciados pela profissão no Brasil. Sua análise tem forte referência à obra de José Paulo Netto e de documentações importantes produzidas pela categoria profissional, evidenciando o tratamento conferido pelos profissionais a respeito dos instrumentos e técnicas. Em seu texto já aparece a funcionalidade histórica do instrumental técnico à ordem burguesa, sem um aprofundamento sobre a questão. (COSTA, 2008)

Segundo Costa (2008), a obra de Yolanda Guerra conferiu substancialidade à análise da problemática da Instrumentalidade. A autora resgatou a referência que vinha sendo construída pela profissão desde 1980, mas, com um nível de profundidade não alcançado anteriormente. Iniciou sua análise da compreensão das particularidades do surgimento da profissão de Serviço Social no marco da divisão

sócio-técnica do trabalho o que contribuiu para uma requalificação do significado da profissão na sociedade capitalista. Essa apreensão do Serviço Social enquanto uma especialização do trabalho coletivo ampliou a noção da prática profissional considerando suas implicações sociais, éticas e políticas e as contradições inerentes a elas.

A dimensão técnica-instrumental sempre teve lugar de destaque na profissão, seja no período em que ainda o Serviço Social estava com sua base de legitimação na esfera religiosa, passando por sua profissionalização e momentos históricos que a constituíram.

O assistente social sempre foi requisitado a intervir na realidade, Souza (2008) afirma que o “Serviço Social surge na história como uma profissão fundamentalmente interventiva, isto é, que visa produzir mudanças no cotidiano da vida social das populações atendidas – os usuários do Serviço Social”.

Nesse sentido, conforme Barbosa (2004), as próprias demandas que chegam ao assistente social, que se definem no contexto do espaço socio-ocupacional e da divisão sócio técnica do trabalho delineiam esse caráter interventivo que envolve, particularmente, formas de agir e pensar e um conjunto de competências técnico-operativas.

Conforme o mesmo autor “não se trata apenas da construção operacional do fazer, mas, sobretudo, da dimensão intelectual e ontológica do trabalho, considerando aquilo que é específico ao trabalho do assistente social em seu campo de intervenção” (BARBOSA, 2004, p.51)

A instrumentalidade então aqui se associa à necessária dimensão teórico-metodológica e ético-política, como já pontuado neste trabalho. Nunca só o fazer, as estratégias e técnicas de operacionalização devem estar articuladas aos referenciais teórico-críticos.

De acordo com Guerra (2000) a instrumentalidade, em uma primeira aproximação com a temática, parece se referir ao uso daqueles instrumentos necessários ao agir profissional que efetivamente objetivam suas finalidades em resultados profissionais. Todavia a autora sugere uma reflexão mais adequada sobre o termo instrumentalidade, nos fazendo perceber que o sufixo “idade” tem a ver com a capacidade, qualidade ou propriedade de algo. Neste sentido, afirma-se que a instrumentalidade no exercício profissional refere-se, não ao conjunto de

instrumentos e técnicas (neste caso a instrumentalização técnica), mas a uma determinada capacidade ou propriedade constitutiva da profissão, construída e reconstruída no processo sócio-histórico.

A instrumentalidade é vista então, como uma propriedade ou determinado modo de ser que a profissão adquire no interior das relações sociais, no confronto entre as condições objetivas e subjetivas do próprio exercício profissional (GUERRA, 2000).

Souza (2008, p.124) corrobora com essa ideia quando afirma que “expressar os objetivos que se quer alcançar não significa que eles necessariamente serão alcançados”. Isso devido ao fato de que qualquer ação humana está condicionada ao momento histórico em que ela é desenvolvida. Qualquer intervenção depende de fatores externos a quem quer que seja – inclusive ao Serviço Social – pois estamos inseridos em uma realidade social complexa e heterogênea.

É necessário assim, como analisa Iamamoto (1995), reconhecer as possibilidades e limitações históricas, dadas pela própria realidade social e que em relação a postura do Serviço Social este

“não adote, por um lado, uma postura fatalista (ou seja, acreditar que a realidade já está dada e não pode ser mudada), ou por outro lado, uma postura messiânica (achar que o Serviço Social é o “messias”, que é a profissão que vai transformar todas as relações sociais)”. (IAMAMOTO, 1995, apud SOUZA, 2008 p.124)

Nessa dinâmica da realidade social, de limites e possibilidades, o assistente social é chamado a operacionalizar sua ação profissional utilizando a instrumentalidade que é intrínseca ao próprio modo de ser da profissão.

“A instrumentalidade, como uma propriedade sócio-histórica da profissão, por possibilitar o atendimento das demandas e o alcance de objetivos (profissionais e sociais) constitui-se numa condição concreta de reconhecimento social da profissão” (GUERRA, 2000, p.2)

Esses objetivos (profissionais e sociais), segundo Souza (2008) são construídos a partir de uma reflexão teórica, ética e política e que definem os instrumentos e técnicas de intervenção (as metodologias de ação), concluindo que essas metodologias não estão prontas e acabadas.

Na discussão da operacionalização da ação temos a questão da técnica como um dos eixos principais. Sarmento (2005) ressalta a ideia de Marx que é a

tecnologia e não a natureza que tem importância fundamental, pois a natureza não fabrica ferrovias, máquinas etc. Ainda segundo o autor, tais coisas são produtos da ação humana do poder do conhecimento objetivado. Se o trabalho humano que transforma a natureza tendo objetivos estabelecidos é de fundamental importância para a práxis, relação entre o pensamento e a ação que transforma a realidade humano-social, a tecnologia é um produto, processos que encerram valor e tem valor de uso.

A denominação da técnica é proveniente do grego *techné* e, mais ainda do indo-europeu *teuché* que tem como sentido o de fabricar, produzir e construir, entretanto, passa a ser compreendida com o sentido de causar, fazer ser, na concepção de algo já completo. Esse sentido assume uma relação de busca, de significado do fazer eficaz, da habilidade de fazê-lo. O autor afirma que todo o trabalho depende de uma *techné* (técnica) em qualquer que seja a *poiésis* (criação). (SARMENTO, 2005).

O homem é o único ser que na sua atividade produtiva introduz mediações entre ele e o objeto dessa atividade. Neste sentido, Sarmento (2005) aponta a técnica como criação, como raciocínio intelectual, pois a consciência tem participação ativa nesse processo de trabalho humano.

“acaba por existir uma relação direta entre pensamento e ação, uma vez que o homem, para satisfação de suas necessidades concretas, não aceita o mundo como ele é, mas tem a necessidade histórica de transformá-lo; e é neste processo de atividades concretas onde age conhecendo que também se conhece agindo”. (SARMENTO, 2005, p.12)

Porém, a técnica na contemporaneidade assume proporções de grande magnitude, pois o resultado evidencia um impacto sobre o homem, sobre a natureza e a própria organização da sociedade.

“Esta condição tem criado, muitas vezes, uma sensação de autonomização das técnicas sobre o homem, desconsiderando os fins últimos sobre os quais é desenvolvida, tornando-se padronizada e despolitizada, pois é esvaziada de seu saber humano para o consumo destes” (SARMENTO, 2005, p. 13)

Ela incorpora a neutralidade, pois passa a ser pensada e materializada em sua separação do ato criativo (criação), do que é produzido e para que é produzido.

Todavia, os instrumentos e técnicas de intervenção não podem ser mais importantes que os objetivos da ação profissional. Se como pressuposto tivéssemos apenas a habilidade técnica de manusear um instrumental de trabalho, o assistente social perderia a dimensão do motivo de estar utilizando determinado instrumento. Nesse quadro a prática do assistente social se torna mecânica, repetitiva e burocrática, aplicando técnicas conforme receitas de bolo. (SOUZA, 2008)

A instrumentalidade possibilita que os profissionais objetivem sua intencionalidade em respostas profissionais e

“é por meio desta capacidade, adquirida no exercício profissional, que os assistentes sociais modificam, transformam, alteram as condições objetivas e subjetivas e as relações interpessoais e sociais existentes num determinado nível da realidade social: no nível do cotidiano” (GUERRA, 2000, p.2)

Esse cotidiano necessita de respostas e o diferencial de um profissional é saber adaptar um determinado instrumento às necessidades que precisa responder. E a compreensão da realidade se faz essencial para a escolha do instrumental que seja mais eficaz possível nas mudanças desejadas pelo assistente social. (SOUZA, 2008).

Os assistentes sociais dão instrumentalidade às suas ações quando alteram o cotidiano profissional e das classes sociais que demandam a sua intervenção modificando as condições, os meios e instrumentos existentes convertendo-os para o alcance dos objetivos profissionais. E suas ações são portadoras de instrumentalidade na medida em que os profissionais utilizam, criam, adéquam às condições existentes, transformando-as em meios/ instrumentos para a objetivação das intencionalidades. (GUERRA, 2000)

Segundo Yolanda Guerra (2000) a instrumentalidade do Serviço Social pode ser pensada em três níveis:

O primeiro da instrumentalidade do Serviço Social face ao projeto burguês, com o objetivo de ser utilizado para a manutenção da ordem burguesa e essa capacidade que a profissão porta seria convertida em instrumento. Assim, “este aspecto está vinculado a uma das funções que a ordem burguesa atribui à profissão: reproduzir as relações capitalistas de produção”. (GUERRA, 2000, p.8). Nesse sentido, o Estado utiliza sua estratégia histórica de controle da ordem social, as

políticas sociais, requisitando o assistente social para atuar na sua operacionalização.

O segundo nível, da instrumentalidade das respostas profissionais se refere ao aspecto instrumental-operativo, é por meio dele que o Serviço Social pode responder às necessidades sociais que se traduzem em demandas provenientes do capital e do trabalho. Guerra (2000, p.8), ainda afirma, se referindo às respostas profissionais, que a instrumentalidade do exercício profissional pode expressar-se nas funções que lhe são requisitadas como “executar, operacionalizar, implementar políticas sociais (...)”.

Se expressa também no horizonte do exercício profissional que ocorre no cotidiano, pois é nele que exercem sua instrumentalidade, onde imperam as demandas imediatas e, conseqüentemente, as respostas aos aspectos imediatos. É “no cotidiano das classes vulnerabilizadas, em termos de modificar empiricamente as variáveis do contexto social e de intervir nas condições objetivas e subjetivas de vida dos sujeitos” (GUERRA, 2000, p.9)

Por fim, se expressa conforme a mesma autora “nas modalidades de intervenção que lhe são exigidas pelas demandas das classes sociais” (p.9)

Nessas expressões as respostas são fragmentadas, manipulatórias, de cunho imediatista e tratadas de modo isolado e individual nas suas expressões/aparências, já que o critério consiste na alteração superficial da realidade, não atingindo as determinações fundamentais. (GUERRA, 2000)

A autora vai analisar que, nesse sentido, há um descompasso, visto que as demandas com as quais trabalham o Serviço Social são compostas de determinações (econômicas, políticas, culturais, ideológicas). Elas requerem mais do que ações instrumentais, imediatas e manipulatórias, implicam em intervenções que passem pela racionalidade crítica, em escolhas, e pela vontade do sujeito. Implica também, como já indicado neste trabalho, conectar-se a projetos profissionais que perpassam a dimensão teórico-metodológica e os princípios éticos políticos.

Por isso que para a realização das requisições que são postas à profissão necessita-se de um diálogo com conhecimentos oriundos de disciplinas especializadas, como referencial às ciências humanas e sociais (administração, ciência política, sociologia, psicologia, economia etc.). Conhecimentos daí advindos têm sido incorporados pela profissão e particularizados na análise dos seus objetos

de intervenção. O caminho inverso também é feito quando a profissão através da pesquisa e da própria intervenção tem produzido e partilhado, com profissionais de diferentes áreas, conhecimentos sobre as dimensões constitutivas da Questão Social, sobre as estratégias capazes de orientar e instrumentalizar a ação profissional, dentre outros temas. (GUERRA, 2000)

O terceiro nível é a instrumentalidade ser uma mediação. Sendo que ela insere-se no cotidiano, no imediato, também considerado como uma particularidade da profissão dada por condições sócio-históricas também assim deve ser concebida como campo de mediação e instancia de passagem como afirma Guerra (2000, p.12):

“(...) instrumentalidade como uma mediação que permite a passagem das ações meramente instrumentais para o exercício profissional crítico e competente. Como mediação, a instrumentalidade permite também o movimento contrário: que as referências teóricas, explicativas da lógica e da dinâmica da sociedade, possam ser remetidas à compreensão das particularidades do exercício profissional e das singularidades do cotidiano”.

Em relação ao debate acerca do ensino dos instrumentos e técnicas, Santos (2013) observou nas pesquisas e relatórios em que estudou que o ensino envolvem três concepções constituintes e constitutivas da histografia da profissão.

A primeira concepção ancora-se que o conhecimento da realidade e o conhecimento teórico são os instrumentos necessários para uma boa intervenção, não sendo necessária uma disciplina que trate do assunto. Ela surge no processo de ruptura com a herança conservadora revendo a postura “tecnicista” da profissão. O conteúdo dos currículos dos cursos tomaram novos rumos com vistas a fortalecer a compreensão cada vez maior da realidade e das dimensões teórico-metodológica e ético-política na intervenção do Serviço Social. Os profissionais passaram a defender que os fundamentos da prática profissional constituem-se no conhecimento profundo dessas dimensões. (SANTOS, 2013)

A segunda concepção é a tecnicista, sendo que essa é combatida pelas novas Diretrizes Curriculares dos cursos de Serviço Social. Essa concepção não reconhece a vinculação existente entre a dimensão técnica-operativa à dimensão teórico-metodológica e ético política. (SANTOS, 2013)

A terceira concepção se ancora na afirmação de que a teoria não se converte diretamente para a prática e acredita que o conhecimento teórico é uma das formas

de conhecimentos sendo que o exercício profissional exige conhecimentos diferentes que extrapolam o conhecimento teórico. Assim, ela “não nega que o conhecimento teórico e da realidade sejam fundamentais ao exercício profissional, mas considera necessário um conhecimento sobre as particularidades dos instrumentais e técnicas que dão operacionalidade à profissão” (SANTOS, 2013, p. 9). É necessário para isso tratar de questões como: os instrumentais utilizados historicamente pela profissão, a relação entre os instrumentos e o conhecimento da realidade, as possibilidades de criação e inovação de instrumentos de intervenção, entre outros. (SANTOS, 2013)

Pelas preocupações acima relatadas a partir de agora iremos refletir sobre alguns instrumentais utilizados pelo Serviço Social no desenvolvimento do seu exercício profissional.

Segundo Martinelli & Koumrouyan (1994), definiu-se por instrumental um conjunto de instrumentos e técnicas que unidos permitem a operacionalização da ação profissional. Logo, o instrumento se constitui em estratégia por meio do qual se realiza a ação e a técnica é a habilidade no uso do instrumento.

Souza (2008) divide os instrumentos de ação profissional do assistente social, pois seu uso pressupõe interações de comunicação, isto é, o uso da linguagem. Portanto, o autor identifica duas categorias de linguagem que são mais utilizadas pelo Serviço Social: a linguagem oral ou direta e a linguagem escrita ou indireta e assim, classifica os instrumentos de trabalho como instrumentos diretos (ou “face a face”) e instrumentos indiretos (ou “por escrito”).

Não será possível neste trabalho abranger todas as possibilidades de utilização dos instrumentos de trabalho e nem expor todos os instrumentos existentes. Isso porque, como enfatizado neste trabalho, hoje ao assistente social é essencial a sua capacidade criativa, muito mais do que copiar ou seguir manuais de instruções.

O assistente social precisa utilizar instrumentos tidos como “consagrados” da profissão, entretanto, também guiado pelos objetivos da ação profissional, criar outros instrumentos que possam produzir mudanças na realidade social, tanto em curto quanto e médio e longo prazos.

O que será desenvolvido a partir de agora é uma breve apresentação dos principais instrumentos utilizados pelo Serviço Social no cotidiano da sua prática.

Alguns instrumentos não são de uso exclusivo do assistente social sendo o objetivo da ação profissional, suas atribuições e competências que definiram a forma como o assistente social deverá utilizá-los.

3.1 INSTRUMENTOS DIRETOS

De acordo com a divisão de Souza (2008), que vamos utilizar também neste trabalho com o objetivo de facilitar a compreensão acerca da temática, iniciaremos com os instrumentos de trabalho diretos ou “face a face”.

Abordaremos de início a observação e a observação participante, pois dentro do Serviço Social sempre foram muito utilizados e privilegiados.

Observar é muito mais do que simplesmente ver ou enxergar. De acordo com Cruz Neto (2004) observar é estar atento, é direcionar o olhar sabendo para onde se olha.

Como já comentado neste trabalho todos os instrumentos são utilizados na ação profissional com um objetivo definido, há uma direcionalidade na ação. Nesse sentido a observação é o uso dos sentidos humanos para o conhecimento da realidade, mas não um uso reducionista dos sentidos e sim tendo o objetivo de produzir um conhecimento sobre dada realidade.

Saber onde está olhando e porque confere direcionalidade à ação. Observar na casa de um usuário da Política de Assistência Social, por exemplo, que ele usa sabão em pó para lavar roupas da marca omo ou produtos de limpeza da marca veja caracteriza um olhar de vigilância conferindo aspectos de práticas higienistas e conservadoras da profissão, negando o apelo que a mídia tem e toda a conjuntura histórica, social e o próprio direito de escolha.

De acordo com Sarmento (2005) esses instrumentos sempre tiveram como foco a realidade, contudo, em uma perspectiva tradicional a análise é sempre da constatação técnica e neutra. A atitude do assistente social é a observação direta da pessoa, suas atitudes, maneira de ser, se comportar, vestir e falar. Nessa perspectiva é muito importante observar “o que” a pessoa diz e “como” ela diz, tendo por objetivo esclarecer o que passa no seu íntimo e compreende-la.

O autor afirma que é importante, nessa perspectiva, também observar o que a pessoa não diz, seus silêncios, suspiros, expressão do olhar, “tiques” e tensão nervosa, o ambiente em que vive, como são os cômodos, detalhes de higiene e

organização e quem é a vizinhança. Todos esses aspectos são importantes para a compreensão da pessoa e da situação posta.

Essa postura do assistente social consiste em observar as pessoas em situação, *in loco*, assim “é preciso observar tudo o que parece necessário à compreensão do cliente e de seus problemas, procurando ver as coisas como elas realmente são”. (SARMENTO, 2005, p.23)

O “ver as coisas como realmente são” deve vir acompanhado de uma postura treinada e contínua onde, não basta apenas observar, deve-se entender o que a observação revela, para estar apto a interpretá-la. Deve-se buscar a objetividade na observação, assim ela é controlada e esse controle deve ser sobre nós mesmos e sobre os outros, não podendo o assistente social se deixar levar pelas impressões ou confundi-las com a observação. (SARMENTO, 2005)

O assistente social exerce um controle sobre sua atitude de observar, ao mesmo tempo em que procura detectar os dados da realidade e procura eliminar os seus elementos de relação com o objeto observado, daí a neutralidade. No entanto, sobre essa pretensa perspectiva de neutralidade o significado do processo de observação é visualizar as coisas como fenômenos isolados e unilaterais, como terminados retirando suas contradições internas. Nesta perspectiva a observação é caracterizada como um conhecimento prático especulativo. (SARMENTO, 2005).

Sobre essas circunstancias Sarmento (2005, p. 24) diz que

“a observação incorpora para si apenas os elementos gerais do pensamento, como conceitos, juízos e raciocínios, detendo-se ao olhar, apreendendo as coisas apenas como se mostram ao homem em seu ambiente, em sua imediatez, com suas regularidades e evidências, como se estes aspectos todos não estivessem explicitamente envolvidos em um conjunto de mecanismo e atitudes de pensar, próprios de uma dada racionalidade, e que contém em si todos os determinantes da própria realidade que os condiciona”.

A observação sobre a perspectiva crítica, no qual esse trabalho se apoia, não é apenas especular, é interpretar e compreender as inter-relações causais. É entender profundamente o singular, como por exemplo, o desemprego, sem desprezar o geral e a relação que se reflete no específico.

O imediatismo penetra na nossa consciência e assume um caráter natural e independente (princípio da neutralidade), ou seja, aparências. Mas, “as aparências enganam” e elas nos apresentam os fenômenos disfarçando as conexões

substanciais desses. Por isso, evidencia-se a necessidade de ampliar este horizonte da observação.

Nesse sentido passamos a entender esse instrumento importante no levantamento de dados qualitativos e que possibilita como veremos a seguir, a participação conjunta do assistente social com o indivíduo.

Para que isso ocorra, Sarmento (2005), afirma que requer do profissional clareza teórica e direcionamento do projeto profissional e segurança quanto aos objetivos que se pretende atingir.

Para o autor a observação implica duas dimensões:

- Sensitiva: relacionada aos sentidos físicos, sensações, impressões e percepções. A percepção sensível só reflete o fenômeno, de algum modo expressa o universal. “(...) para conhecer a realidade temos que partir do sensível, até a elaboração profunda dos dados”. (SARMENTO, 2005, p.25)
- Cognitiva: Parte de um conhecimento prévio, portanto, nunca neutro da realidade e busca-se sempre saber mais. Essa busca é sempre intencional e dirigida, não para constatar o fato, mas para a compreensão do fenômeno. O cognitivo é uma intencionalidade “é uma atividade política” (SARMENTO, 2005, p.25) de decisão frente à realidade buscando assim compreender criticamente o movimento inerente da realidade. A razão crítica recaptura o objeto, pois na observação da realidade natural e social o homem não capta os nexos, as relações causais e assim, impossibilita-o para superar os desafios não conseguindo desvelar os aspectos aparentes naturalizando as explicações. Ainda, “o homem deve ser o autor e ator de suas ações e passagens de consciência” (SARMENTO, 2005, p.25)

No estabelecimento de uma observação participante, o assistente social interage e se comunica com outro (os) ser (es) humano (s), que possui (em) expectativas em relação as intervenções que serão realizadas pelo profissional, neste sentido além de observar é observado. Entre as interações com o outro o assistente social participa diretamente do processo de conhecimento acerca da

realidade que está sendo investigada, por isso não se trata de uma observação “neutra”.

Souza (2008) corrobora afirmando que “não se trata de uma observação fria (...) em que o profissional pensa estar em uma posição de não envolvimento com a situação” (p.126). Por isso, trata-se de uma observação participante, o profissional além de observar qualificadamente, interage e se comunica com o outro, participando ativamente do processo de observação.

Outro instrumento necessário e de grande validade para o exercício profissional é a abordagem.

Sarmiento (2005) afirma que constantemente os assistentes sociais são requisitados a iniciarem ou facilitarem atividades, isso decorrente do fato da própria história da prática profissional em contato direto com a população.

Através das situações onde os Assistentes Sociais fazem a abordagem utilizam “habilidades”, essas foram aos poucos sendo captadas pelo profissional devido mais a experiência no exercício profissional do que fruto de reflexões teóricas. Pela própria vivência assimilou-se um “conhecimento” sobre as situações da prática.

O Assistente Social ao aproximar-se da população usuária, utilizava uma maneira muito peculiar e significativa.

O autor não entende o instrumento como que visando substituir a terminologia de caso grupo e comunidade, e sim entendendo este “conhecimento e habilidade” como um instrumento em Serviço Social usando de abordagem individual, grupal e comunitária. Conforme ele mesmo afirma:

“Desta forma é que passamos a reconhecer a abordagem como um instrumento do Serviço Social. Afirmamos isto, de que esta aproximação é sempre intencional e, utilizada como meio para intermediar um conjunto de ações que serão desencadeadas” (SARMENTO, 2005 p. 31)

Assim, essa aproximação da abordagem é sempre constituído de objetivo e intencionalidade porém as conotações atribuídas a elas dão abertura a qualquer conteúdo de abordagem. Para um exercício profissional crítico e competente esse conteúdo é determinado pela relação que se estabelece de intencionalidades e objetivo da ação.

O autor traz uma composição de características da abordagem, não seu conteúdo, pois, estaríamos nesse sentido estipulando uma visão estática dos instrumentos conforme tradicionalmente foram concebidos, como regras de conduta para serem neutros.

Aparentemente simples, uma aproximação propositalmente a uma criança que está na rua, e nessa atitude intencional damos bom dia, perguntando como tem passado, sobre sua família e, de maneira (sutil) nos apresentamos e depois o programa etc.

Esse exemplo traz que a abordagem é um contato intencional de aproximação, através do qual criamos um espaço para o diálogo, para troca de informações e/ou experiências. Nessa troca o conhecimento de um conjunto de particularidades necessárias à ação profissional e estabelecimento de novas relações vai se tornando apropriada pelo Assistente Social.

Esse instrumento é muito comum quando necessário um primeiro contato com a população, mas isso não é regra.

Em resumo “a abordagem permite a criação de um espaço para o conhecimento (e intervenção) desencadeando um processo de ação-reflexão (crítica) com a realidade entre os sujeitos envolvidos” (SARMENTO, 2005, p. 32).

Souza (1987) *apud* Sarmiento (2005) afirma que apesar de cada abordagem assumir uma forma peculiar em cada realidade singular, alguns princípios podem ser observados e trabalhados no seu desenvolvimento:

- Deve-se ter como ponto de partida a realidade singular da população, mas sem esquecer-se do objetivo e da intencionalidade a ser atingida.
- A clareza quanto ao que se pretende atingir em um plano mais imediato assim como num plano mais global, é ter definido e claro a direcionalidade.
- Deve-se ter coerência entre a realidade da população e o processo pedagógico na ação, a metodologia, os objetivos a serem atingidos.
- É necessário o desenvolvimento da troca e cooperação visando articular as ações necessárias.

Partirmos agora para o instrumento da entrevista, os assistentes sociais têm caracterizado e autodenominado como um grupo de “entrevistadores por excelência” (SARMENTO, 2005).

Silva (1995) *apud* SOUZA (2008), afirma que entrevistar é mais do que apenas “conversar”, entrevistar um usuário (entrevista individual) ou mais de um (entrevista grupal), requer um rigoroso conhecimento teórico metodológico possibilitando um planejamento da entrevista buscando alcançar os objetivos estabelecidos para sua realização.

Ao longo da prática profissional esse instrumento tem sido concebido como um contato pessoal, confidencial, entre o assistente social e o cliente, caracterizado como por uma relação íntima e sutil. Dentro dessa concepção, mais tradicional, é um dos instrumentos mais importantes, pois é por meio dele que se estuda o cliente e seus problemas, aplicando o tratamento social.

Nesse sentido a entrevista é uma conduta para os outros, que permite ao assistente social conhecer sua personalidade e expressar interesses. Essa relação entre assistente social e cliente é caracterizada por uma relação de auxílio (apoio, estímulo e interação) e uma relação educativa (possibilitando que a pessoa descubra seus próprios recursos e capacidades, para desenvolver as forças que há nele e as utilize de maneira eficiente para resolver os conflitos).

Sarmento (2005) procura compreender a entrevista como um instrumento permeado e orientado por uma teoria social e assim, o que o diferencia da perspectiva anterior tradicional, é que esse novo quadro referencial fornece uma intencionalidade política, uma direção consciente.

O autor reconhece então que a entrevista como instrumento é utilizado intencionalmente e sua relação com indivíduos, com papéis diferenciados, vão expressar contradições nessa relação.

Essas contradições são expressões das relações entre indivíduos e sociedade e que devem ser refletidas para possibilitar novos significados pela troca de saberes e ampliação do conhecimento e das possibilidades de ação no contexto institucional onde se realiza a entrevista.

“Portanto, a entrevista é um ato de conhecer. Numa perspectiva crítica-dialética dá-se através do diálogo; daí não podermos aceitar analisá-lo na perspectiva da diretividade e não diretividade (expressão comumente utilizada em vários meios profissionais mas, que por si tem o poder de decidir e direcionar que vai ser não-diretiva) mas, sob a lógica da transformação.” (SARMENTO, 2005 p. 35)

O momento da entrevista é o espaço em que o usuário pode ser ouvido e sua fala são códigos que precisam então ser interpretadas ou decodificadas. O primeiro momento dessa interpretação se realiza na visita. A reflexão sobre o observado na visita, ou no diálogo é o segundo momento de interpretação. O último momento é após a “separação” que se fez da realidade, interpretando-a num processo macro, de retotalização (SARMENTO, 2005).

O autor ainda afirma que é necessário abandonar as relações mecanicistas e formalistas de causa e efeito que tornam o movimento da realidade fragmentado e incompleto, assim como as formas tradicionais de se conceber a entrevista.

A análise da relação de causalidade é fundamental para estabelecer com o real e concreto as conexões do singular ao geral, essa necessidade de penetrar a realidade social, tanto em seus pormenores quanto na complexidade das estruturas, faz com que o sujeito tome consciência do seu destino, refletindo as condições de existência contraditórias, mas refletindo também sobre as possibilidades de ação. Não de perceber as suas necessidades como retrato de carências e dificuldades pessoais, mas como elemento concreto do processo de formação de uma consciência de classe.

Assim, conforme Sarmento (2005, p.36) “(...) a entrevista é o estabelecimento de um diálogo que vai se realizando na medida em que vamos desvelando o real, o concreto, e também ampliando a consciência do entrevistado e do assistente social”.

Outro instrumento são as reuniões, que não somente a profissão de Serviço Social utiliza e, que de acordo com Souza (2008), são espaços coletivos, e nesses encontros grupais há uma reflexão sobre determinado tema tendo como objetivo a tomada de uma decisão sobre algum assunto.

Sarmento (2005) afirma que parece haver uma confusão entre a prática que se realiza com grupos e o instrumento de reunião. Ao trabalharmos com grupos desenvolvemos um conjunto de atividades, juntos, esses que vão definindo uma prática. Nessa ação profissional os assistentes sociais utilizam um acervo de instrumentos e técnicos.

Nesse sentido, Sarmento (2005) aponta que a reunião inserida na prática com grupos, sendo então utilizado como instrumento privilegiado para intervenções nas relações grupais, como também em outros tipos de intervenção.

O autor coloca que o termo “reunião” tem o significado de tornar a unir, agrupar vários indivíduos para realizar um objetivo comum. Não é um encontro casual, mas propositado pelos seus próprios membros ou pelo assistente social.

Vieira (1979) *apud* Sarmiento (2005) afirma que se compõem como objetivos da reunião:

“informar os membros sobre assuntos que os interessam ou relacionados com a situação social-problema; obter dos membros informações que permitam elaborar o diagnóstico do grupo ou da comunidade; realizar atividades em comum, relacionadas a interesses coletivos dos membros, do grupo como um todo ou da comunidade; aplicar a intervenção para o desenvolvimento social do grupo e de seus membros” (VIEIRA 1979, p. 176).

Assim a preocupação central é no estabelecimento de uma dinâmica para a reunião, a condição em que o grupo se encontra e que permita responder a situação problema.

O ponto de referência para as ações do assistente social é a interação interna do grupo, que é maior do que a própria relação que o grupo mantém com a sociedade. Nessa interação surgem situações que o grupo vivencia, como por exemplo: conflitos e relações de poder, e é o assistente social responsável em mediar à interação resgatando as normas do grupo e as responsabilidades.

Sarmiento (2005) salienta que a reunião, entendida como instrumento, diferencia-se do grupo, pois não é somente um encontro face-a-face com os indivíduos, é mais do que isso. Através da reunião o assistente social pode contribuir no desencadeamento e realização de um processo reflexivo sobre o cotidiano da vida, objetivando encontrar respostas às situações e organizando as ações.

“É um instrumento que permite a constituição de um espaço possível para o exercício e a vivência de “novas regras e novos valores”, não conformismo e adequação, mas questionadores, críticos e criativos, considerando estes como o próprio objeto da aprendizagem, que somente são socializados pela reunião”. (SARMENTO, 2005, p. 39).

A reunião é mais do que aquisição de informações e conteúdos, esse instrumento é capaz de facilitar o processo de aprendizagem, saindo da lógica do conformismo do indivíduo e de uma sociedade inquestionável para a lógica da participação, vivenciando a reflexão e a socialização, e assim o assistente social utiliza a reunião de forma intencional.

Sarmiento (2005) indica elementos importantes no decorrer da utilização da reunião que podem estar reproduzindo as relações sociais e fortalecendo, ou não, a socialização dessas:

- Atitudes e comportamentos do profissional, observadas e muitas vezes tidas como referência.
- Cuidado com as institucionalizações das relações, pois as relações sociais existentes forçam a sua reprodução.
- Situações de conflito, referentes às relações de poder e forças internas, podem fazer parte de um processo de amadurecimento, devemos nos atender não só para as relações de poder existentes, mas também para as possíveis resoluções.
- Amadurecimento deve fazer parte das relações e da força do grupo, para sua própria tomada de consciência.
- É possível a ruptura com a realidade alienante, permitindo a identidade com o outro.
- O indivíduo reconhecido em sua condição de ser social e como sujeito.
- É imprescindível a objetividade na reunião e ter clareza do que se quer para condução das atividades.
- A avaliação é o reconhecimento do produto dessas relações, dos limites e dos avanços.

As dinâmicas de grupo são um instrumento oriundo da psicologia social, e que hoje é bastante utilizado em empresas. De acordo com Souza (2008) esse instrumento foi amplamente empregado na garantia de controles coletivos e manipulação de comportamentos usando as relações grupais.

Podemos afirmar que a dinâmica de grupo é uma técnica que utiliza jogos, brincadeiras e simula situações permitindo que os membros do grupo produzam uma reflexão acerca da temática. (SOUZA, 2008).

A dinâmica de grupo é um recurso que pode ser utilizado pelo assistente social em diferentes momentos de sua intervenção, como por exemplo, para investigar um debate sobre o preconceito, com um número maior de usuários, ou atendendo um número maior de pessoas estejam vivenciando situações parecidas. (SOUZA, 2008).

É um instrumento que se adapta a idade, o público-alvo, a temática e a metodologia, como também aos objetivos profissionais que devem estar em consonância com as finalidades estabelecidas pelos profissionais.

O assistente social age como um facilitador da reflexão do grupo, que segundo Souza (2008, p. 127) “requer tanto habilidades teóricas, como uma postura política democrática, mas também a necessidade de controle de processo da dinâmica”. Se não houver esse cuidado a dinâmica acaba virando uma “brincadeira” sem objetivo intencionalidade.

Seguindo a reflexão deste trabalho, ao atender as demandas apresentadas pelos usuários, as informações relativas a esses, devem ser passadas através de um diálogo claro, objetivo e reflexivo, por conseguinte, na profissão de Serviço Social utilizamos a orientação e acompanhamento social como um instrumento profissional.

Mioto (2009) relata que a orientação e acompanhamento, dependendo de como são realizados, permitem a socialização das informações e é no contato com o usuário que o assistente social deve informá-lo sobre os direitos que ele possui e como acessá-los para além das ações institucionais. Esse instrumento assim está pautado “no compromisso de garantia do direito à informação, como direito fundamental da cidadania”. (MIOTO, 2009 p. 502).

Esse acompanhamento e orientação que faz o assistente social devem estar para além de uma socialização de informações, devendo estimular uma reflexão do sujeito sobre suas necessidades.

Conhecendo as demandas e necessidades dos usuários, as características do espaço sócio-ocupacional que se inserem (seus limites e possibilidades), o assistente social poderá desenvolver ações socioeducativas tendo como base o Projeto Ético Político os quais direcionam sua capacidade teórica metodológica atingindo os objetivos do projeto profissional.

Mioto (2009, p. 507) afirma que “o caráter educativo que se imprime a essas ações é importante no acesso a direitos que são cruciais para a vida dos usuários e também no processo e construção da cidadania”.

Existem muitos desafios a serem superados para que o processo educativo (informação/reflexão) possa se realizar com êxito, o que depende em grande medida

da capacidade de compreensão dos elementos teóricos como forma de subsídios à prática diante das determinações institucionais (MIOTO, 2009).

As ações socioeducativas tem um caráter multiplicador, pois são realizadas com indivíduos, grupos e famílias e esses estando ligados a outros sujeitos tendo a possibilidade de se estender para além do âmbito profissional.

Compondo a Lei 8662/93 que regulamenta a profissão do Assistente Social e que definem nos seus artigos 4º e 5º, respectivamente, competências e atribuições privativas do assistente social analisamos que o instrumento de supervisão faz parte da ação profissional, contudo, Guerra e Braga (2009) afirmam que a supervisão em Serviço Social é um tema muito ausente nos debates e nas produções teóricas. A supervisão busca a qualificação direcionando-a aos objetivos do projeto ético-político da profissão.

Esse instrumento não se limita apenas a formação acadêmica, supervisão de estágio, mas também no aprimoramento da atuação profissional, visto que o profissional deve estar preparado, qualificado e atualizado teoricamente para compreender o significado social da profissão na dinâmica social (período histórico) em que vivemos.

Corroborando com esta ideia os autores afirmam:

“A supervisão, na condição de atribuição profissional, contempla uma dimensão formativa. Aqui pensa-se tanto a supervisão de estágio quanto a supervisão de equipes, políticas, programas e projetos. Em todas as suas modalidades, a supervisão detém o potencial de cumprir com os princípios de compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população, bem como o aprimoramento, na perspectiva da competência profissional, expressa no projeto ético-político profissional (GUERRA, BRAGA, 2009, p.533)”

Nesse sentido, a supervisão passa a fazer parte do processo de construção de possibilidades e de alternativas para as respostas profissionais e entendesse que esse instrumento depara-se com as contradições da realidade social, variados interesses e demandas podendo apresentar tanto uma ação reguladora, quanto emancipatória politicamente, pois possui capacidade crítico-reflexiva.

Existe uma modalidade específica de supervisão, ligada diretamente a formação profissional, a supervisão de estagiários, responsabilidade atribuída aos assistentes sociais, que envolvem o supervisor de campo e acadêmico, com encontros periódicos.

Essa supervisão é um momento privilegiado de formação profissional que muitas vezes é comprometida pelas condições e relações de trabalho, da precarização do mundo do trabalho, do ensino e do próprio estágio (GUERRA, BRAGA, 2009).

Para as autoras Abreu e Cardoso (2009), a função pedagógica do Serviço Social é indissociável de suas ações profissionais, por isso o instrumento que abordaremos será a mobilização e as práticas educativas, através dessas há uma interferência no modo de ser dos sujeitos, assim, na cultura de uma sociedade.

A função pedagógica está diretamente relacionada ao modelo de produção e de trabalho, pois, é ali em que se encontram os interesses econômicos, políticos, ideológicos, e a formação de cultura direcionada a um dos projetos societários. (ABREU; CARDOSO, 2009)

Em relação a isso, há projetos societários divergentes em disputa, um buscando a manutenção do capital e acumulação de lucros através da exploração do trabalho e outro que busca o fortalecimento da classe trabalhadora, rompendo com a alienação abrindo caminhos para a emancipação política e humana.

A partir dessa diferenciação, da luta de classes, a autora afirma que são definidas diferentes estratégias educativas desempenhadas pelos assistentes sociais: estratégias educativas subalternizantes (vinculadas à necessidade de reprodução das relações de dominação e exploração) e estratégias educativas emancipatórias (vinculadas à necessidade histórica de construção de uma alternativa societária à ordem do capital). (ABREU; CARDOSO, 2009)

Essas estratégias foram desenvolvendo os perfis pedagógicos do Serviço Social ao longo do seu processo de profissionalização, como destaque os perfis da ajuda, da participação e da emancipação.

O perfil da ajuda no Serviço Social inscreve-se no início da institucionalização da profissão e com a “ajuda psicossocial” individualizada, busca o ajustamento moral do indivíduo e sua reintegração na sociedade. Na contemporaneidade em determinadas práticas alienantes ainda encontra-se esse perfil de profissional. (GARCIA et al, s.a)

A pedagogia da participação visa contribuir para a aproximação da profissão com a classe trabalhadora, através das lutas que insurgiam em virtude da redemocratização da sociedade brasileira.

Com a construção do projeto ético-político profissional alternativo do Serviço Social, vinculado à classe trabalhadora, há um redirecionamento político da profissão juntamente com as organizações políticas profissionais que por fim tem como perfil a emancipação.

As visitas institucionais são uma atividade técnica, utilizada junto à rede socioassistencial. O assistente social pode realizar visitas à diversas instituições das mais variadas naturezas: públicas, privadas, ONG'S, etc.

Souza (2008) afirma que muitas podem ser as motivações para que o assistente social realize uma visita institucional e enumera três que são mais observadas:

- Muitas vezes em determinada situação singular que o assistente social está acompanhando é necessário fazer uma visita a outra instituição que o usuário mantém algum vínculo.
- Com a quantidade de instituições o assistente social pode realizar uma visita para conhecer determinado trabalho desenvolvido por uma instituição.
- Quando o assistente social precisa realizar uma avaliação da cobertura e qualidade dos serviços prestados por uma instituição.

O marco da visita domiciliar é a compreensão do modo de ser da classe operária pela classe dominante, reconhecida como ignorantes e depravados, sem estrutura moral. Por isso, a classe dominante entende que a visita domiciliar é necessário para um tratamento social e educativo apropriado sendo justificado pela necessidade de um controle sócio-cultural objetivando o aumento do nível material e moral da classe trabalhadora, (SARMENTO, 2005)

Logo, a visita domiciliar se torna um instrumento de dominação e subjugação, porque não se tem como finalidade informações das condições de vida mas a vigilância moral embasada no preconceito.

A visita domiciliar sempre foi um dos principais instrumentos de controle das classes populares utilizado pelas instituições. Quando o usuário é atendido no espaço sócio-ocupacional é um espaço público, entretanto quando a instituição propõe-se a ir até a casa do usuário, ela está em terreno privado. (SOUZA, 2008).

A residência é o espaço privado da família que lá vive o assistente social ter essa dimensão é fundamental para que se rompa com uma postura autoritária,

controladora e fiscalizadora. Mesmo nos dias atuais ainda vemos posturas profissionais marcadas por uma vigilância familiar na utilização dos serviços sociais.

Cardoso (1956) (*apud* SARMENTO, 2005, p.43) aponta algumas posturas que mesmo estando no nível do bom senso tem sido relegadas pelos profissionais de Serviço Social:

- Buscar informações prévias de nomes, endereço e pontos de referência para chegar ao local sem maiores dificuldades.
- Ser cordial apresentando a visita de maneira simpática e não como um inquérito policial.
- Observar o ambiente naturalmente sem forçar situações evitando constrangimentos.
- Deve-se ter cuidado com as visitas repetitivas para que o contato fique apenas no âmbito profissional, não extrapolando para convites de almoço, batizado etc.
- Despedir-se com naturalidade já preparando o usuário se uma próxima visita for necessária.

Devemos compreender a visita domiciliar como um potencializador das possibilidades de conhecimento da realidade, tendo como ponto de referência a garantia de seus direitos (SARMENTO, 2005) assim, ela não deve ser a preocupação profissional e institucional de buscar alguma coisa, averiguar, mas deve se preocupar em levar alguma coisa, a garantia dos direitos.

Na próxima subseção continuaremos a tratar sobre os instrumentos de trabalho do Serviço Social, seguindo a divisão do autor Souza (2008), abordaremos os instrumentos indiretos utilizados pela profissão.

3.2 INSTRUMENTOS INDIRETOS

Os instrumentos de trabalho indiretos são necessariamente utilizados após a utilização dos instrumentos diretos, que possuem uma forma de comunicação mais ativa. Esse tipo de instrumento é o registro do trabalho direto realizado.

Por ter essas características, os instrumentos de trabalho por escrito, muitas vezes implicam que outros profissionais e/ou outras instituições desenvolverão ações voltadas a partir da intervenção do assistente social. Sendo assim é

imprescindível o texto estar bem escrito, coerente para que não gere dúvidas e claro quanto à mensagem que o assistente social que emitir. (SOUZA, 2008)

De acordo com o autor esses instrumentos são fundamentais, pois tornaram possível sistematizar a prática. “Todo processo de registro e avaliação de qualquer ação é um conhecimento prático que se produz, e que não se perde, garantindo visibilidade e importância à atividade desenvolvida”. (SOUZA, 2008, p. 129).

Além disso, sistematizar a prática e de algum modo arquivá-la é criar uma história ao Serviço Social, uma história ao(s) usuário (s) atendidos na instituição e uma história da inserção profissional do assistente social dentro da instituição e corroborando com Souza (2008 p.129) “é essencial para qualquer proposta de construção de um conhecimento sobre a realidade social”.

Identificaremos a partir de agora alguns instrumentos indiretos consagrados na profissão analisando-os de maneira sucinta.

No que se refere ao instrumento perícia, largamente utilizada no campo jurídico, Fávero (2003 p.43) enuncia:

“diz respeito a uma avaliação, exame ou vistoria, solicitada ou determinada sempre que a situação exigir um parecer técnico ou científico de uma determinada área do conhecimento, que contribua para o juiz formar sua convicção para a tomada de decisão”.

A perícia é uma avaliação de uma situação, ou avaliação minuciosa e, geralmente, feita por especialista(s). Quando é o assistente social demandado a fazer uma perícia, esta se chama perícia social.

As perícias sociais são utilizadas em muitas áreas: saúde, habitação, programas de transferência de renda, mas, principalmente na área jurídica e de previdência social.

A despeito disso, como a perícia social subsidia decisões Fávero (2003, p. 43) aponta que “ela é realizada por meio do estudo social e implica na elaboração de um laudo e emissão de um parecer”.

Partindo desse pressuposto para o uso desse instrumento o assistente social faz uso de outros, como a realização de entrevistas, visitas, pesquisa documental e bibliográfica que considerar necessárias para a análise e interpretação da situação em questão e a elaboração do parecer.

O Estudo Social ou estudos socioeconômicos na trajetória do Serviço Social brasileiro tiveram um grande desenvolvimento técnico no período da consolidação da profissão pela apropriação do marco conceitual do Serviço Social americano e particularmente do Método do Serviço Social de Caso. Nicholds (1969) *apud* Miotto (2009 p. 483) afirma que esse instrumento “tinha como objetivo realizar o ajustamento dos indivíduos a seu meio, cooperando com eles a fim de beneficiá-los e também a sociedade em geral”.

Essa postulação sobre o estudo social de caso dirigida por uma perspectiva paradigmática de orientação positivista/funcionalista parte de uma concepção que a desigualdade social era um “fato natural”, logo, as relações sociais dos indivíduos eram compreendidas no plano imediato e a solução dos problemas sociais, como responsabilidade dos próprios indivíduos. Ancorados nessa perspectiva, os assistentes sociais, aprimoraram outros instrumentos e técnicas como a observação, a visita domiciliar e a entrevista direcionando para o processo de investigação dos modos de vida dos indivíduos. (MIOTTO, 2009)

Com a consolidação da teoria crítica e a adoção da perspectiva de totalidade Miotto (2009, p. 485) afirma que esse novo direcionamento revela-se através “da inclusão no estudo social da observação e análise dos diferentes aspectos da vida social que incidem na configuração das situações singulares, inclusive os de ordem estrutural”.

O Estudo Social é um instrumento de competência da profissão do Assistente Social. Constitui-se em um processo metodológico que busca conhecer profundamente e analisar a realidade evidenciada pelos sujeitos envolvidos, suas condições de vida, suas relações e inter relações, elementos macros e micros que interferem nessa realidade em uma perspectiva da totalidade. Busca conhecer todos os aspectos da vida desse(s) sujeitos(s) de direito, principalmente os aspectos socioeconômicos e culturais. O objetivo do Estudo Social é conhecer profundamente a realidade para poder, com consistência, intervir nela as ações profissionais.

Corroborando com essa ideia Fávero (2004) *apud* Miotto (2009 p.485) afirma que o estudo social tem “por finalidade conhecer com profundidade, e de forma crítica uma determinada situação ou expressão da questão social, objeto da intervenção profissional especialmente nos seus aspectos socioeconômicos e culturais”.

Deve reconstruir processos sociais geradores de tal situação tendo em consideração o conjunto de relações e determinações sociais para permitir um conhecimento mais amplo e profundo e uma interpretação crítica da situação (MIOTO,2001; IAMAMOTO,2004)

De acordo com Miotto (2009), os estudos sociais são realizados nos mais diversos campos de intervenção profissional e se encontram vinculados ao acesso a determinados benefícios sociais, materiais ou financeiros, e também como subsídio de situações conflituosas como é comum no campo jurídico, a exemplo de situações de guarda de filhos. Assim, usado também para subsidiar a tomada de decisões de juízes, visto que é necessário um profissional que tenha conhecimento e capacidade crítica de “ler” a realidade.

Segundo Miotto (2009), não há um modelo institucionalmente definido para a elaboração de um estudo social, porém alguns aspectos são essenciais para sua elaboração, entre eles: a identificação dos sujeitos demandantes dos estudos e dos sujeitos implicados na situação e da situação; a descrição concisa da situação estudada que deve trabalhar, de forma organizada, o conjunto de informações contidas nos relatórios de entrevistas, documentos e visitas domiciliares; a análise da situação na qual o profissional dará a conhecer como articulou os dados da realidade com o marco teórico-metodológico que orientou sua ação e com seu conhecimento da área em que está se realizando o estudo, das legislações em vigor e de outros estudos que embasem sua perspectiva analítica.

O estudo social é um subsídio para a elaboração do laudo social, outro instrumento da profissão de Serviço Social. Destaca-se que este se utiliza do estudo social para analisar e fazer conclusões a respeito daquela situação.

O laudo social vai conter as informações mais importantes do estudo social e se constitui como elemento de prova num processo da esfera jurídica isso porque contem as análises e conclusões essenciais da situação referida.

Ao referir-se sobre esse instrumento, Fávero (2003) afirma que este oferece elementos de base social para a formação de um juízo e tomada de decisão que envolve direitos fundamentais e sociais.

Também Miotto (2001) *apud* Fávero (2003, p.46) analisa que o laudo social é “o documento resultante do processo de perícia social” apresentando as informações mais significativas do estudo e da análise realizada e o parecer social.

Outro aspecto levantado por Fávero (2003) diz respeito a estrutura do laudo social, que se constitui por uma introdução indicando a demanda e os objetivos, uma breve identificação dos sujeitos envolvidos, a metodologia para a sua construção, um relato analítico da construção histórica da questão estudada e do estado social atual em que a mesma se encontra. Após esses elementos o assistente social deve sintetizar a situação concluindo em uma breve análise crítica, ou seja, no parecer social, indicando alternativas do ponto de vista do Serviço Social expressando um posicionamento profissional frente à questão estudada.

O laudo não necessita expressar o detalhamento dos conteúdos do estudo social, essas informações devem estar registradas no espaço de trabalho do assistente social. Em algumas exceções pode ser avaliada como imprescindível a apresentação mais pormenorizada para melhor clareza e entendimento sempre seguindo as diretrizes e princípios éticos da profissão.

A emissão do parecer social corrobora com o descrito no laudo social contendo as indicações do que deve ser feito na situação referida e as conclusões do profissional.

Fávero (2003 p.47) evidencia que “o parecer social diz respeito a esclarecimentos e análises, com base em conhecimento específico do Serviço Social, a uma questão ou questões relacionadas a decisões a serem tomadas”.

O parecer deve conter exposição, objetivo, análise e finalização de caráter conclusivo ou indicativo em relação à dinâmica, estrutura e o histórico familiar e também da família com a comunidade. Um parecer sem consistência advém de um estudo social vago e sem o devido aprofundamento.

Nesse sentido, Mito (2009) afirma que a sistematização e análise do conjunto de informações contidas no conjunto de estudos realizados geram possibilidades de discussão do processo de fruição dos direitos relativa à garantia como à sua ampliação. Assim, pode-se impactar tanto a gestão e o planejamento de programas e serviços, como a formulação de políticas sociais.

Outro instrumento é o Relatório Social, que sinteticamente é “o relato dos dados coletados e das intervenções realizadas pelo assistente social” (SOUZA, 2008, p.130). De acordo com o autor é uma exposição das informações adquiridas durante a ação profissional realizada.

Todas as atividades desenvolvidas pelo profissional, em qualquer um dos instrumentos diretos ou “face a face”, podem transformar-se em relatórios sociais. Sendo assim são inúmeras as possibilidades de tipos de relatório, cabe uma breve classificação entre relatórios internos (que são de uso e manuseio do assistente social e da equipe na qual ele compõem) e relatórios externos (que serão de uso e manuseio de agentes externos à equipe). (SOUZA, 2008)

Para Fávero (2003, p.44), o relatório social “se traduz na apresentação descritiva e interpretativa de uma situação ou expressão da questão social, enquanto objeto da intervenção desse profissional, no seu cotidiano laborativo”.

A autora afirma que é muito comum no sistema judiciário a utilização desse instrumento com a finalidade de “informar, esclarecer, subsidiar, documentar um ato processual (...)” (p.45) não obstante também como parte de registros a serem utilizados na elaboração de laudos e pareceres.

Em se tratando de sua apresentação, Fávero (2003) afirma que esta poderá dar-se com maior ou menor nível de detalhamento, estando isso condicionado aos objetivos do relatório sempre guiados pelos princípios éticos da profissão. Através deles o assistente social deve escolher o que é pertinente ou não registrar em documentos que permanecem em prontuário próprio do Serviço Social e o que serão analisados externamente ou poderão se tornar públicos.

A autora ainda afirma que o documento deve apresentar o objeto de estudo, os sujeitos envolvidos, o objetivo à qual se destina a metodologia utilizada, um breve histórico, o desenvolvimento e análise da situação.

O diário de campo é um instrumento que auxilia o assistente social a identificar as dificuldades, limites, possibilidades do trabalho. O diário sistematiza as atividades, de maneira livre e personalizada, do assistente social bem como as suas reflexões sobre o cotidiano do trabalho.

A importância deste instrumento se verifica através da reflexão do processo, onde se pode se perceber se houve avanços, retrocessos e outras mudanças nas intervenções realizadas.

Conforme aponta Souza (2008, p. 130) o diário de campo é “de extrema utilidade nos processos de análise institucional, o que é fundamental para localizar qualquer proposta de inserção interventiva do Serviço Social”.

A partir das breves considerações sobre a instrumentalidade e dos instrumentos aqui apresentados, no próximo capítulo deste trabalho iremos abordar sobre o campo de estágio onde houve a inserção da estagiária, objetivando contextualizar a organização ao leitor, apresentando os objetivos e missão institucional, as fontes de financiamento e patrocinadores, e os pilares da educação sob os quais se baseiam as atividades realizadas no Programa Campeões da Vida.

4. CARACTERIZAÇÃO DO INSTITUTO GUGA KUERTEN

O Instituto Guga Kuerten (IGK) foi instituído oficialmente no dia 17 de agosto de 2000 com sede e foro na cidade de Florianópolis (SC), possuindo registros de Utilidade Pública Municipal, conforme Lei nº 5.895/ 01 e de Utilidade Estadual, Lei nº 12.637/03.

Seu Estatuto Social caracteriza a organização como uma associação da sociedade civil sem fins lucrativos. E por isso é qualificado como uma ONG, ou uma organização do Terceiro Setor.

As organizações do terceiro setor:

[...] caracterizam-se por serem organizações sem fins lucrativos, autônomas, isto é, sem vínculo com o governo, voltadas para o atendimento das necessidades de organizações de base popular, complementando a ação do Estado (TENORIO, 1998, p. 11).

O Instituto Guga Kuerten (IGK) surgiu como uma forma de organizar e ampliar o envolvimento da família de Guga em ações sociais. Tem como missão: “Articular, promover e apoiar ações que visem oferecer oportunidades de desenvolvimento e integração social para todos os cidadãos, buscando fortalecer a cultura de solidariedade entre os membros de nossa sociedade” (INSTITUTO GUGA KUERTEN, 2014, p.4).

Nesse sentido, ao definir a sua missão, o IGK procurou o devido alinhamento com a legislação do país e assumiu a responsabilidade que lhe compete de colaborar com a educação das crianças e adolescentes e na melhoria das condições de vida dos cidadãos beneficiados por seus programas. Trata-se especialmente aqui sobre a Constituição Federal de 1988 e outras leis subsequentes, especialmente ao Estatuto da Criança e do Adolescente (1990), que estabelecem que a educação das novas gerações é um dever do Estado e da família com a colaboração de toda a sociedade.

O Instituto tem o objetivo de desenvolver o seu público-alvo, crianças, adolescentes e pessoas com deficiência, de maneira integral tendo o foco no desenvolvimento pessoal e social. Por isso os trabalhos são exclusivamente educacionais, esportivos e sociais, contribuindo para a ampliação dos horizontes e

potencialidades, na busca do exercício pleno de sua cidadania. (INSTITUTO GUGA KUERTEN, 2014).

As organizações do terceiro setor refletem um amplo movimento associativo composto por um conjunto heterogêneo, dos mais variados tipos e temáticas que em sua maioria tem se voltado ao atendimento de crianças, adolescentes e famílias em situação de risco social e pobreza através de projetos socioeducativos. (RAICHELIS, 2009)

Assim, de acordo com a mesma autora, esse movimento tem sinalizado um aumento do associativismo no Brasil que por um lado fortalece a sociedade civil e a ampliação da participação política de segmentos organizados, entretanto é advindo das mudanças do papel do Estado na economia e na vida social. Corroborando com essa ideia o terceiro setor visa garantir e compartilhar da co-responsabilidade na execução de políticas sociais, a parcelas específicas da sociedade na concretização dos direitos sociais que as políticas públicas do Estado não tem alcançado efetivamente. Então, as instituições do terceiro setor participam de forma complementar na prestação de serviços, programas e projetos de Assistência Social, ou seja, o Terceiro Setor atuando onde o Estado e o mercado não conseguem abranger.

De acordo com Montanõ (2002), com esta visão houve a desresponsabilização do Estado frente à Questão Social, ou seja, a remercantilização e refilantropização da “questão social”, sendo repassado a um setor dito mais ágil e não burocratizado, o chamado terceiro setor. Sob o tripé da seguridade social fica claro ver que: a saúde e a previdência social foram colocadas sob a égide do segundo setor (empresa privada) enquanto a assistência social ficou com o terceiro setor.

Pela característica organizacional do Instituto Guga Kuerten se faz necessário o encaminhamento das demandas identificadas para as políticas públicas, já que o IGK oferece alguns serviços específicos aos seus usuários, não podendo garantir a resolução de todas as demandas. Como salienta Gerônimo (2013) é essencial ao trabalho do IGK a articulação com a rede socioassistencial, ou seja, o trabalho em rede com as diversas organizações que compõem o território, haja vista que o envolvimento com as diversas políticas sociais que são ofertadas na rede pública ou

privada traz o amparo no sentido do enfrentamento integral do público que os programas atingem.

Como em outras organizações, o Instituto Guga Kuerten possui contradições e limitadores dentro do contexto organizacional e que se reflete para o Serviço Social. Nesse sentido ações com caráter de maior abrangência, de médio e grande porte, e com diferenciais são limitadas muitas vezes pelo gerenciamento dos recursos necessários. A abrangência também fica limitada, pois a ação não terá caráter de política pública. Logo, o Instituto Guga Kuerten não atenderá todas as crianças com alguma vulnerabilidade social, pois, não há capacidade financeira e institucional para tal feito.

Sabemos que esse espaço sócio-ocupacional do Terceiro Setor só existe porque o Estado não está se responsabilizando pelo enfrentamento da Questão Social, todavia, em nossa atual conjuntura societária é necessário a presença dos assistentes sociais nesses espaços. Isto porque as organizações da sociedade civil são de base popular e independentemente do local da prática profissional o assistente social deve buscar o fortalecimento dos sujeitos políticos tendo como horizonte a emancipação humana assim como, criar possibilidades que potencializem o acesso aos direitos garantidos na constituição ou que mobilizem a luta pela efetivação desses direitos nas políticas públicas.

Mioto (2006; 2009) *apud* Back (2010, p.38) elaborou um esquema a partir de três processos interventivos, entre eles: 1) processos político-organizativos, 2) processos de planejamento e gestão e 3) processos socioassistenciais . A intervenção dos profissionais em Serviço Social pode ser organizada e compreendida então nesses três grandes processos e neles o que menos vemos na prática das organizações da sociedade civil ou do Terceiro Setor são os processos político-organizativos, que Mioto (2009, p. 500) esclarece:

“correspondem ao conjunto de ações profissionais, entre as quais se destacam as de mobilização e assessoria, que visam a participação política e a organização da sociedade civil para garantir e ampliar os direitos na esfera pública e exercer o controle social” .

Trazendo isso para nossa reflexão da prática do Serviço Social no terceiro setor, enfatiza a importância e necessidade da participação ativa dessas organizações nos Conselhos de direitos, Fóruns e Conferências de acordo com as

temáticas de cada uma, para influir no controle social e na luta pela garantia e ampliação dos direitos.

Corroborando com essa ideia, Göhring (2012, p. 22) afirma que “as ONGs passaram por mudanças e adquirem um perfil de ação empresarial, se preocupam mais em sustentar a estrutura institucional e sua legitimidade e acabam por esquecer o seu papel de agentes de transformação social e política junto aos grupos de base”.

De acordo com Andion (2007) o principal desafio que se coloca para as ONGs nos dias de hoje é o de definir se querem ser uma força com poder de transformação política na realidade que é posta, além de representar a sociedade civil perante o Poder Público e a outros setores sociais de acordo com seus interesses, ou abandonar cada vez mais os vínculos orgânicos com os movimentos sociais sendo caracterizados como prestadores de serviço e, sua atuação traduzir fundamentalmente os desejos de sua equipe diretiva.

Em relação às atividades desenvolvidas nos núcleos do Programa Campeões da Vida, estas são fundamentadas no Relatório Jacques Delors ou “Educação, um Tesouro a Descobrir” que foi elaborado pela Comissão Internacional sobre Educação em 1993 e apresentado à UNESCO em 1996. No conteúdo deste relatório há a proposição de princípios renovadores para o processo educativo e para um novo conceito de educação.

“O IGK acredita que a educação é a via para a aquisição e ampliação de conhecimentos e criação de oportunidades de desenvolvimento que culminem na construção de um ser campeão na vida e na sua relação com o outro. A educação permite que crianças, adolescentes, jovens e adultos desenvolvam suas potencialidades e capacidades, entre elas a de construir a própria história”. (INSTITUTO GUGA KUERTEN, 2014, p.6)

A direção do IGK adotou o conceito de educação defendido pela UNESCO, pois percebeu que este mantinha uma estreita ligação com as ideias e princípios educacionais que a organização gostaria de desenvolver, assim tomou por referência os quatro pilares da educação. (INSTITUTO GUGA KUERTEN, 2014).

Aqui se faz necessário apontar que, segundo Scaff (2001), a UNESCO foi criada em novembro de 1945, e é uma organização vinculada à ONU. Essa agência tem como alvo central a paz mundial, porém, a atenção atribuída a Questão Social

não exclui a preocupação com o aspecto econômico, mas, visa à associação entre esses dois aspectos.

De acordo com a mesma autora, os organismos vinculados à ONU foram criados no mesmo período de reestruturação do pós-guerra, assim, hoje “suas ações voltam-se na direção de dar sustentação às políticas voltadas para o “ajuste” econômico e social dos países em desenvolvimento, de modo que este possa ser realizado com o mínimo de conflito possível”. (SCAFF, 2001, p. 3).

É importante o debate sobre os objetivos reais dos organismos internacionais influenciando nas políticas dos países, esses utilizam políticas como estratégias para justificar suas ações como afirma Scaff (2001, p. 16-17)

A UNESCO, na tentativa de buscar maior legitimação para suas propostas, tem colocado o esforço individual à frente da discussão política, passando a ideia de que cada indivíduo é responsável por seus problemas e, dessa forma, procura justificar a omissão dos países em relação ao aumento da exclusão social provocados por políticas reguladas pelos próprios organismos internacionais. A prioridade atribuída pelos Organismos Internacionais à educação deve-se ao fato de que estes a consideram como estratégia política para a redução da pobreza e instrumento para a aquisição de apoio da população ao desenvolvimento das políticas e reformas neoliberais. (SCAFF, 2001, p. 17)

De acordo com o “Manual do Estagiário, profissional e voluntário” (INSTITUTO GUGA KUERTEN, 2014), dentre os quatro pilares da educação têm-se o Aprender a Conhecer, este visa oportunizar as crianças e adolescentes apreender o mundo a sua volta e compreender a realidade que as cercam de maneira consciente para que gere uma transformação e a preservação de suas conquistas sociais.

O pilar Aprender a Fazer refere-se à aplicação de conhecimentos adquiridos no processo formal ou informal de educação em qualquer profissão ou atividade, assim é composto por competências produtivas que objetivam desenvolver nos educandos habilidades sociais e pessoais importantes em qualquer decisão profissional futura.

Aprender a Conviver é um pilar composto por uma dimensão pessoal e coletiva, onde os educandos aprender a lidar os próprios desafios, com momentos de descoberta de si próprio e de outros, de controle dos seus sentimentos e também de expressá-los de forma adequada.

Os três pilares anteriores são integrados num último, o pilar Aprender a Ser, que ultrapassa a visão de educação meramente instrumental e a compreende como a realização da pessoa em sua totalidade: “corpo, inteligência, sensibilidade, sentido estético, responsabilidade e espiritualidade” (INSTITUTO GUGA KUERTEN, 2014, p.19). Então, para aprender a ser o indivíduo precisa cultivar uma atitude de autodesenvolvimento.

As fontes de financiamento do Instituto Guga Kuerten são feitas de duas formas, através de doações por cotas diretas de Pessoas Físicas e Jurídicas, e Leis de Incentivo do Governo para o Esporte e Cultura, também através do Fundo da Infância e da Adolescência.

Quem tem imposto a pagar, em vez de destiná-lo ao governo, pode doar o valor a entidades beneficentes, como organizações não governamentais (ONGs) e para diversos projetos sociais, e abater o valor do Imposto de Renda (IR) devido. Isso pode acontecer no Instituto Guga Kuerten em ambas as formas de financiamento.

Dentro das doações por cotas diretas de Pessoas Físicas temos a campanha “Torne-se um Amigo do IGK” que através de contribuições financeiras, os Amigos IGK - pessoas ou empresas - podem colaborar diretamente para o desenvolvimento dos projetos. A outra forma é “Torne-se um parceiro do IGK”. As empresas que decidem investir nesta área com responsabilidade social conquistam reconhecimento de suas marcas e produtos, valorização de sua imagem corporativa, e maior lealdade de todos os públicos.

O IGK desenvolve ações nesse sentido e procura empresas interessadas em se aliar a esta ideia. A contra partida oferecida aos parceiros do IGK, acontece através da aplicação dos logotipos nos uniformes e/ou placas, adesivos, banners utilizados nos projetos. Todos os grandes eventos e atividades extras do Projeto são divulgados para toda a Imprensa, através do setor de Comunicação Social das Empresas parceiras e do IGK. O IGK disponibiliza divulgação permanente dos parceiros no site com possibilidade de link para seus sites.

Em 2014 os grandes patrocinadores do IGK são a Petrobrás, Dudalina, Aurora, RGK- investimentos imobiliários, GKG- Grupo Guga Kuerten, e a Fundação Aury Luiz Bodanese.

As contribuições, de pessoas ou empresas, que deveriam ir aos cofres públicos na forma de impostos, não vão, e reiteram a justificativa de que a política pública e o público não servem, é ineficiente. Assim, o discurso das empresas é fazerem seus próprios projetos sociais ou “doarem” a outros, pois sabem para onde está indo o dinheiro.

Segundo CÉSAR (2007, p. 134-135) “as próprias empresas afirmam que existem vários motivos para que invistam recursos no “campo social”, pois se beneficiam de diversas formas”. De acordo com as autoras além de contribuir com a melhora da imagem no mercado e na sociedade, estabelece a fidelização dos clientes aos seus produtos e serviços, aumenta a produtividade de seus empregados e atraem novos investidores e incentivos fiscais do Estado.

No próximo subcapítulo abordaremos os Programas desenvolvidos pelo IGK, os objetivos específicos do Programa Campeões da Vida, na qual a estagiária se insere e o funcionamento do mesmo, objetivando entender o contexto atual da organização.

4.1. O CONTEXTO INSTITUCIONAL ATUAL

O Instituto Guga Kuerten, em seu contexto institucional atual, desenvolve três programas, relacionados ao oferecimento de oportunidades de desenvolvimento e integração social para todas as pessoas, fortalecendo assim, a cultura da solidariedade. Os programas são:

- Fundo de Apoio a Projetos Sociais (FAPS);
- Ações Especiais;
- Esporte e Educação.

O FAPS –**Fundo de Apoio a Projetos Sociais**, visa, como sua denominação própria diz, ser um apoio financeiro e técnico para projetos e ações na área da integração da pessoa com deficiência. O fundo é composto por cotas doadas anualmente pelos próprios parceiros do Instituto Guga Kuerten que financiam diretamente os projetos selecionados. A cada ano há um período de inscrição por área de atuação e regiões previamente estabelecidas. Todos os projetos são analisados por uma Comissão Técnica interna e a seleção final é realizada por um

Comitê Avaliador composto por representantes dos parceiros do IGK e membros do conselho da organização. Todo o acompanhamento técnico e a avaliação dos projetos são realizados por técnicos e consultores do IGK. (INSTITUTO GUGA KUERTEN, 2014).

O **Programa de Ações Especiais** visa também apoiar financeiramente e tecnicamente outros projetos que compartilhem da visão e dos objetivos do IGK, e que gerem algum impacto na comunidade. O IGK recebe diversos pedidos e solicitações de iniciativas e projetos e através desse programa, com a entrada de recursos extras advindos de novos parceiros, consegue sustentar projetos e ações como a Colônias de Férias para pessoas com deficiência trazendo o lazer e inclusão social, mais recentemente o Curso de Cuidadores Terapêuticos e o Prêmio IGK que homenageia programas e projetos na área da inclusão da pessoa com deficiência e em vulnerabilidade social. (INSTITUTO GUGA KUERTEN, 2014).

O **Programa de Esporte e Educação Campeões da Vida** tem como objetivo:

“desenvolver projetos que utilizem o esporte como estratégia de desenvolvimento integral de crianças e adolescentes em estado de vulnerabilidade social, econômica e educacional, buscando sua plena inclusão e gerando impacto na sua formação pela aquisição de competências”. (INSTITUTO GUGA KUERTEN, 2014, p.24)

Neste Programa então, a prática de esportes é utilizada como ferramenta educativa, não só o esporte pelo esporte, mas além de todos os benefícios que simplesmente pela prática esportiva já se desenvolve no ser humano, a direcionalidade das atividades tem a educação como alvo e o desenvolvimento das competências dos quatro Pilares da Educação.

Vale ressaltar que todas as atividades pedagógicas e esportivas são realizadas pela equipe interdisciplinar de diversas áreas do conhecimento: Educação Física, Serviço Social, Pedagogia, Biblioteconomia e Artes Cênicas. E são realizadas por meio de três oficinas: Oficina de Tênis, Oficina de Esportes Complementares e Oficina Cultural. (INSTITUTO GUGA KUERTEN, 2014).

Na Oficina de Tênis, que acontece nas quadras de tênis dos núcleos, o responsável é um educador físico, o objetivo não é treinar crianças e adolescentes para serem futuros tenistas, entretanto, é sim trabalhar este esporte tão pouco

difundido em nosso país despertando curiosidade às crianças e adolescentes trabalhando o tênis como facilitador de aprendizagem.

Na Oficina de Esportes Complementares, que acontece nas quadras poliesportivas dos núcleos, o responsável também é um educador físico. O objetivo é proporcionar uma experiência motora diferenciada aos educandos e que contribua para o seu processo de desenvolvimento motor e cognitivo. Através das diversas modalidades esportivas, como *baseball*, atletismo, futebol americano etc., e recreativas realizadas, o lúdico, a brincadeira está sempre presente conservando as temáticas e o alcance dos objetivos pedagógicos. (INSTITUTO GUGA KUERTEN, 2014).

Na Oficina Cultural, que acontece em uma área protegida no núcleo, a pedagogia é responsável na realização das atividades, contudo, como nas outras oficinas todos os demais educadores (contratados ou estagiários) estão organizando, planejando e executando as atividades. Essa oficina se utiliza de recursos não esportivos, o que compreende desenhos, pinturas, produção artesanal, artística e teatros, diferentes jogos, filmes, documentários, dinâmicas, entre outros. Todos esses recursos são trabalhados de maneira a promover reflexões sobre o tema e o desenvolvimento das diferentes competências que possam ser trabalhadas com os educandos. (INSTITUTO GUGA KUERTEN, 2014).

Segundo o Manual do Estagiário e do Profissional do IGK (INSTITUTO GUGA KUERTEN, 2012) **os objetivos específicos do Programa são:**

- Buscar melhoria do desenvolvimento motor, da saúde, da qualidade de vida e da técnica esportiva, através de atividades lúdicas e/ou recreativas;
- Contribuir com a ampliação de conhecimentos, habilidade, atitudes que favoreçam a permanência e o sucesso dos educandos na escola;
- Proporcionar aos educandos envolvidos, a oportunidade de participar de uma ação conjunta de educação e esporte com qualificação;
- Incentivar os educandos a desenvolverem habilidades, competências e valores para conhecerem suas potencialidades e se perceberem como sujeitos de direitos;
- Promover ações que fortaleçam o convívio familiar e comunitário e que incentivem a participação das famílias nas atividades de seus filhos.

Esse Programa atende a 720 crianças e adolescentes (100 em cada núcleo) de 07 a 15 anos no contraturno escolar. Os sete núcleos de atendimento que compõem o programa são: Itacorubi, São José, Biguaçu, Saco Grande, Canasvieiras, Campos Novos e Palhoça.

O Programa ainda atende o “Grupo Inclusivo” que é formado por 20 pessoas com deficiência intelectual da Cooperativa de Pais, Amigos e Portadores de Deficiência (COEPAD), atendidas quinzenalmente no núcleo Itacorubi incluindo-os junto aos educandos e na ASDERLIC onde se desenvolvem o acompanhamento e oficinas exclusivas para esse grupo.

A equipe interdisciplinar avalia as ações desenvolvidas com os educandos nas reuniões de planejamento e avaliação, que são realizadas quinzenalmente. Na mesma reunião, após a avaliação das atividades realizada por meio de uma ficha específica, há também um momento da equipe da psicologia de cada núcleo fazer uma dinâmica que pode ser voltado para a temática do trabalho em equipe, comunicação, ou algo relacionado ao público-alvo da organização. Muitas vezes é discutido o “Quadro de Demandas” instrumento elaborado pela IGK para sistematizar, planejar e avaliar intervenções pontuais que são feitas com os educandos. Este instrumento está sempre em constante atualização, pois muitos educandos saem e outros entram no “Quadro de Demandas”, todavia as intervenções e análises feitas sobre os educandos não são registradas em arquivo permanente. Ou seja, institucionalmente não são organizadas os dados e informações que compõem este documento.

Tem-se um momento específico na reunião para o Serviço Social onde é repassado aos educadores observações, pareceres de visitas institucionais e domiciliares, informações sobre educandos que saíram do Programa Campeões da Vida ou de alguma situação específica que eles estejam vivenciando.

Todos os educadores em suas respectivas áreas de atuação podem dar sua opinião técnica, por isso, o planejamento é feito em conjunto. Nas reuniões também são levantadas as demandas específicas seja das turmas como um todo ou de um educando, onde se discute uma proposta de intervenção, e dependendo do caso, é feito o encaminhamento para o Serviço Social fazer uma intervenção com a família, escola ou outra instituição participe da rede em que ele está inserido.

No próximo subcapítulo abordaremos o Serviço Social no IGK, objetivando conhecer a atuação direta profissional na realidade e nas expressões da Questão Social, assim como o campo de estágio dentro da organização.

4.2 O SERVIÇO SOCIAL

A atuação profissional do Serviço Social no Instituto Guga Kuerten iniciou em 2000 apresentando-se como área específica e fundamental para as ações sociais propostas no Estatuto Social da Organização. A partir deste documento, que regulamenta todos os programas, as intervenções profissionais se pautaram na defesa dos direitos do público alvo e no desenvolvimento de trabalhos que contribuem para a formação cidadã de crianças, adolescentes e pessoas com deficiência. Além da atuação direta na elaboração, coordenação e avaliação dos programas e projetos sociais do Instituto, inclui-se também no plano de trabalho o processo de formação profissional a partir da inserção de estagiários de Serviço Social no quadro de profissionais do programa de educação pelo esporte. (INSTITUTO GUGA KUERTEN 2014)

Conforme verificamos nas legislações pertinentes, o que o Serviço Social realiza no IGK está de pactuado com Lei de Regulamentação da Profissão, Lei 8.662/93, que nos artigos 4º e 5º ressalta as competências e as atribuições privativas do Assistente Social. Artigo 4º, inciso II:

“Elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos que sejam do âmbito de atuação do Serviço Social com participação da sociedade civil”. No mesmo artigo, inciso VIII: “Prestar assessoria e consultoria a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, com relação às matérias relacionadas no inciso II deste artigo”.

Segundo o “Manual para a atuação do estagiário do Serviço Social no Programa de Esporte e Educação Campeões da Vida” (2014), o principal objetivo do Serviço Social dentro do Instituto Guga Kuerten está intimamente ligado ao seu Projeto Ético Político, ou seja, à promoção do desenvolvimento humano e social. “Conforme preconiza o Código de Ética: o posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática”. (INSTITUTO GUGA KUERTEN, 2014, p.7)

Assim, a atuação do assistente social destaca-se de formas distintas na organização, conforme Gerônimo (2013, p.47):

“na presidência da organização, na coordenação dos projetos, na supervisão social e pedagógicas e também na atuação direta nos projetos ou núcleos. Na função de coordenadora social, a assistente social é responsável pela elaboração dos projetos e programas, captação e organização de recursos financeiros e de parcerias, e gerenciamento das ações sociais desenvolvidas pela instituição.”

Em relação ao estágio em Serviço Social no Instituto Guga Kuerten, este acontece no âmbito educacional, na esfera do terceiro setor, caracteriza-se com um espaço de educação complementar ou informal por desenvolver as oficinas educacionais/socioeducativas no contraturno escolar.

De acordo com o Manual para a atuação do estagiário do Serviço Social no Programa de Esporte e Educação Campeões da Vida (2014), é importante reconhecer a atuação do estagiário em Serviço Social como uma via de “mão dupla” entre ser:

- EDUCADOR: Nesse âmbito o estagiário (a) estará em contato direto com uma equipe interdisciplinar. Participará do planejamento e avaliação das atividades, assim como da coordenação e execução das mesmas e fará orientação educacional.
- ÁREA TÉCNICA ASSISTENTE SOCIAL: Nesse âmbito o estagiário (a) realizará visitas domiciliares e institucionais, encaminhamentos sociais, mediação entre programa, família e escolas (contatos telefônicos, visitas e atendimentos específicos nos núcleos). Também será de sua responsabilidade a organização e coordenação de reuniões de pais e/ou eventos que envolvam as famílias e comunidades atendidas além do trabalho em REDE (CRAS, CREAS, CONSELHOS, CASA LAR, ESCOLAS).

Como analisado até aqui o Serviço Social no IGK está fortemente relacionado com a dimensão educativa. Ao discutir a dimensão educativa do Serviço Social, como profissão estruturada e reestruturada no sistema capitalista, Abreu (2004) compreende que o Serviço Social encontra-se no campo das atividades que mobilizam os processos políticos de formação da cultura humana. Sendo, assim,

como um elemento importante nas relações de sociabilidade, culturalmente reestruturadas em uma hegemonia dominante, o Serviço Social é uma:

[...] profissão de cunho educativo, inscrita, predominantemente, nos processos de organização/reorganização/afirmação da cultura dominante – subalternizante e mistificadora das relações sociais –contribuindo para o estabelecimento de mediações entre o padrão de satisfação das necessidades sociais, definido a partir dos interesses do capital, e o controle social sobre a classe trabalhadora. Todavia, cabe ressaltar que, nas três últimas décadas, em contraposição a essa tendência dominante registra-se, no âmbito do amplo movimento de reconceituação do Serviço Social na sociedade brasileira, o avanço do processo de vinculação do projeto profissional que se consolida, nos anos 1980, às lutas sociais da classe trabalhadora e de outros segmentos sociais[....]. (ABREU, 2004, p. 44)

Em meio à análise dos perfis pedagógicos assumidos na prática do Assistente Social, em sua trajetória histórica de profissionalização, Abreu (2002 apud SOUZA 2013, p.3) reconstrói três formas de inserção e ação profissional em “processos de organização da cultura”, ou seja, o Serviço Social atuando sob a “Pedagogia da Ajuda”; “Pedagogia da Participação”; e “Pedagogia da Emancipação”.

De acordo com Iamamoto (1994 apud SOUZA 2013, p.6) “partindo em sua origem de uma ação educativa, cuja proposta centrava-se em uma linha curativa e preventiva dos problemas sociais- sob um agir mais reformista e alienante – e, posteriormente, agindo de forma mais crítica e emancipatória, fica claro que o Assistente Social não apenas constrói a sua prática de acordo com as reestruturações societárias e das organizações culturais, mas, redireciona o próprio pensar da sociedade.

Tomando como referência à discussão sobre a instrumentalidade e os instrumentais técnicos operativos do Serviço Social, a próxima seção evidenciará a documentação e a informação como instrumental essencial do Serviço Social e apresentará a proposta “Prontuário IGK” como uma maneira de registrar e gerir qualificadamente às informações sociais dentro da organização.

5. PROPOSTA DE SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO E REGISTRO DE INFORMAÇÕES: PRONTUÁRIO IGK

Na realização do estágio obrigatório I e II, ao longo das atividades que realizei como educadora e estagiária de Serviço Social percebeu-se demandas e questões emergentes na atuação profissional. Através da inserção no contexto do Programa Campeões da Vida, analisei no Serviço Social a demanda emergente para um aprimoramento do registro e documentação profissional, através da sistematização das informações dos educandos (público-alvo do programa), da realização de intervenções, observações e encaminhamentos e de informações sobre o território e as redes de proteção social.

A documentação tem a importância e a tarefa de oferecer subsídios para análise e intervenção do Serviço Social na realidade. É a parte da sistematização de dados para o desenvolvimento teórico-prático profissional.

Assim, o não registro, ou mau registro (aqueles que se perdem em pastas ou computadores) de encaminhamentos, de situações observadas, acaba se tornando um grande empecilho para entender a realidade social e possibilitar a transformação de intencionalidades em respostas profissionais.

De acordo com Garcia (s.a, p.4) “os instrumentos permitem essa aproximação com a realidade social (...)”. Nesse sentido, a sistematização dos dados e informações captados por esses instrumentos se fazem essenciais para dar continuidade no encaminhamento das demandas identificadas.

Sobre o instrumento informação ou documentação, Sarmiento (2005) vai afirmar que tem sido utilizado tanto para relato dos trabalhos desenvolvidos, para um simples registro de dados, ou para análise e avaliação desses registros. Durante algum tempo esse instrumento teve grande importância nas ações do Serviço Social sendo capaz de sistematizá-las para então construir um conhecimento científico da profissão.

Contudo, o autor salienta que as instituições que empregam os assistentes sociais tiveram uma preocupação exagerada com a documentação no sentido de controlar as ações desenvolvidas e a documentação passou a ser vista como um desses instrumentos da instância burocrática e de preservação do poder.

Junto a essa questão emergente do campo do estágio, identifico outra adjunta. Entendo que os educadores do programa, sejam eles das áreas de artes cênicas, psicologia, educação física, pedagogia, biblioteconomia, Serviço Social ou outra, sejam orientados visando entender o contexto social em que vivem o público-alvo atendido pelo programa.

Há uma necessidade do campo de estágio de termos mais informações sobre como se inserem as crianças e os adolescentes e suas famílias no bairro, nas redes de proteção social, como se dão as relações, como é a segurança, a moradia e todas as outras condições de vida sob as quais estão sujeitas.

Esse processo de investigação da realidade e das vulnerabilidades e riscos sociais presentes no território não assume, assim, apenas o caráter quantitativo, mas, exige o estabelecimento de relações, mediações e sistematizações que garantam a análise e interpretação desses dados, reveladoras de novos modos de ler a realidade como totalidade. Isso para que nossa intervenção como educadores sociais e profissionais não seja com o olhar de senso comum, e para que possamos através das ferramentas que temos fazermos atividades voltadas a vulnerabilidades, envolvendo e buscando mais a participação das famílias e das comunidades.

Neste trabalho se faz necessário a ênfase na importância da documentação para o exercício profissional do assistente social. Porém, as descaracterizações dos indivíduos e a quantificação dos dados e dos atendimentos nas documentações, com essa forte marca de um mecanismo de controle institucional, despersonalizam a singularidade dos indivíduos e todas essas conotações acabam por caracterizar a documentação como algo desconexo da ação profissional.

Sarmiento (2005) sustenta que o termo documentação empregado tradicionalmente no Serviço Social é bastante restrito, por isso utiliza a terminologia informação.

Assim como o autor, a linha teórica deste trabalho entende a documentação não apenas como arquivos ou pastas, ou seja, documentos físicos, mas, “como a maneira de organizar as informações relacionadas a um determinado assunto” tendo o objetivo “de reunir todas as informações úteis, em assuntos, e organizar isto tudo de tal forma que seja possível disponibilizar a informação correta no momento adequado”. (SARMENTO, 2005 p. 27)

Analizamos que neste sentido a organização e sistematização das informações e principalmente o domínio da informação para o exercício profissional é imprescindível, o que implica em conhecer essa informação (suas fontes, conteúdo e objetivo) e saber como operá-la.

Esse instrumento assume relevância na prática profissional, pois, no cotidiano o assistente social lida com uma infinidade de informações e de suas necessárias e constantes atualizações, qualificando assim as ações profissionais. Não obstante essa informação pode ser potencializada ou se tornar um “filtro institucional para o acesso aos serviços” (SARMENTO, 2005, p.28), dependendo da perspectiva política que o profissional conduz.

Lima T.C.S et al (2007) em seu trabalho sobre a importância da documentação e a realidade do exercício profissional, aponta o papel do conhecimento como marca da contemporaneidade, afirmando que é fundamental a documentação no exercício profissional de uma profissão que se define por seu caráter interventivo.

É através da sistematização das intervenções que os processos investigativos sobre a realidade social, os sujeitos e o próprio processo de intervenção profissional se desenvolvem. Isso porque a informação dá materialidade à ação profissional ao comprovar a realização da mesma. Ela pode ser considerada um elemento constitutivo da ação profissional sendo realizada de diferentes formas como exemplo: fichas, prontuários, relatórios de atendimentos individuais, familiares ou em grupos etc.

Apesar dessa relevância observa-se que a informação é um instrumento pouco explorado pelos assistentes sociais, sendo sua utilização restrita às descrições, observações pontuais e meros agendamentos de tarefas cotidianas. Cabe citar que no trabalho de Sarmiento (2005) ele se preocupa com a informação nos dias de hoje e ressalta que é preciso lutar contra o empirismo e a improvisação uma vez que “a informação é reflexo da atuação profissional, e sua elaboração não pode estar sendo liberada ao acaso” (p. 28).

Quando se analisa os registros da intervenção direta com os usuários fica claro as autoras Lima T.C.S. et al. (2007), que o duplo ou triplo registro elaborado pelos assistentes sociais se constitui da transcrição dos antecedentes dos usuários,

objetivos da intervenção e descrição dos atendimentos, ou seja, não há análises, nem procedimentos, encaminhamentos ou redes de proteção acionadas.

São perceptíveis as dificuldades que os profissionais têm de registrar suas ações profissionais, assim:

“Diante disso, a documentação não é considerada como parte intrínseca do cotidiano de intervenção e, portanto, não é reservado tempo para realizá-la, ficando evidente a sobrecarga dos profissionais que acabam levando trabalho para casa, o que, por sua vez, aumenta e confere legitimidade à resistência que os Assistentes Sociais têm em realizar os registros/documentações”. (LIMA, T.C.S. et al., 2007, p.97)

A despeito disso, Trindade (2012) também afirma que é comum observar a falta de uma qualificação maior para esses registros, que muitas vezes se reduzem a um cadastro com a identificação do usuário com fins meramente burocráticos e que as condições para o exercício profissional na contemporaneidade dificultam a realização de análises a partir desses registros e consequentemente reforça as práticas no Serviço Social sem planejamento e avaliação sistemática.

Então, longe de ser uma mera burocracia no cotidiano profissional a documentação está em constante movimento “sua utilização está vinculada aos objetivos do profissional (de conhecer e intervir), às exigências do trabalho profissional, ao arcabouço teórico e ético-político do profissional”. (LIMA, T.C.S. et al., 2007, p.96)

As mesmas autoras afirmam que aliado a isto está o fato de que documentos diários podem se transformar em sistema de informações de serviços e assim torna-se importante instrumento de avaliação e planejamento, para isto deve-se apreender a informação como um potencializador valioso nas ações profissionais e que precisa ser concebido então, como um instrumento que organiza e veicula informações de interesse da população e do assistente social.

Ainda sobre a documentação utilizada pelo assistente social, Trindade (2012) a classifica em duas categorias: documentação técnica e documentação burocrática /administrativa oficial.

Segundo a autora na primeira categoria estão os documentos/informações intrínsecos ao exercício profissional como a ficha social, evolução ou acompanhamento social, registros da utilização de instrumentos indiretos como as entrevistas e visitas domiciliares. A responsabilidade e a autoridade sobre as

informações e documentações desta categoria são do assistente social pertencendo ao espaço sócio-ocupacional o resguardo por elas e pelo sigilo profissional.

Há uma subdivisão desta categoria segundo Trindade (2012) que são aqueles documentos e informações compartilhadas pela equipe, intitulada “documentação técnica da equipe” composta por fichas de acompanhamento, prontuários, relatórios, mapas e murais. Essa categorização não elimina a documentação técnica do Serviço Social, pois, em equipe interdisciplinar ou multiprofissional cabe a cada profissão a “evolução” da situação do usuário a partir das análises e conhecimentos fundamentados em cada profissão.

A autora ainda afirma ser pertinente chamar essa documentação técnica de “prontuário do usuário”, haja vista que cada registro é uma opinião técnica que muitas vezes inclui recomendações e solicitações a outros profissionais e assim, mudam conforme a “evolução” da situação.

No “prontuário do usuário” não há um mero registro de providências ou anotações de cada profissional, se constitui em um espaço onde “cada profissional contribui com os pareceres necessários para enriquecer o conhecimento sobre a situação acompanhada e para garantir a continuidade das informações”. (TRINDADE, 2012, p.85)

Esse instrumento pode ser constituído também de avaliações conjuntas, oriundas de reuniões em equipe ou com outros setores e de planejamentos, assim, sumarizando procedimentos, intervenções e avaliações da equipe sobre os usuários sendo também, conforme Trindade (2012, p.85) “importante instrumento de comunicação, evitando-se condutas repetitivas e até danosas aos usuários”. Nesta categorização as informações fundamentarão a contribuição do assistente social ao registro da equipe.

Outra classificação que a autora faz referência são as documentações burocráticas / administrativas que circulam entre os profissionais, são cadastros de usuários, relatórios administrativos, ofícios, comunicados, convites, declarações para usuários e organizações, fichas de admissão de usuários, entre outros, e que exige que as equipes tenham auxílio de um setor administrativo. A ausência de estrutura material e de pessoal nos espaços sócio-ocupacionais tem desencadeado nos profissionais uma sobrecarga de trabalho com o preenchimento de documentações, gerando como consequência a burocracia na atuação de muitos profissionais.

A partir do exposto, foi criado um Sistema de Acompanhamento e Registro de Informações dos educandos do Programa Campeões da Vida- Núcleo Itacorubi. O título proposto é “PRONTUÁRIO IGK”.

O Sistema de Acompanhamento e Registro de Informações dos educandos terá como objetivo a organização e sistematização dos instrumentais do Serviço Social e de dados captados por esses, para qualificadamente serem feitos os acompanhamentos em equipe interdisciplinar das crianças e adolescentes que participam do programa.

Os instrumentos próprios do Serviço Social, principalmente registros de visitas institucionais e domiciliares e de contatos telefônicos, utilizados na instituição não são organizados e ordenados de uma maneira a acompanhar o desenvolvimento da criança e/o adolescente, sistematizar os encaminhamento e avaliá-los.

Consequentemente essa demanda acaba interferindo na má gestão das informações e logo na ação profissional que não é potencializada como poderia. Como afirma SARMENTO (2005, p.15) “Assim, na prática profissional do assistente social, a sua relação com o objeto é intermediada por um instrumento, o que o torna um potencializador de força, de determinada forma, em uma dada direção”.

A proposta “PRONTUÁRIO IGK” foi planejada e elaborada dentro do projeto de intervenção (ver APÊNDICE A) das disciplinas de Supervisão de Estágio Obrigatório I e II. Neste sentido ela incorpora uma direção social clara de comprometimento cada vez maior da instituição com o público-alvo do programa, suas famílias e comunidade e assim, com o desenvolvimento, preservação e ampliação dos direitos dessas. Neste sentido, torna-se essencial para a mobilização e execução desses objetivos, uma instituição que preze pela melhoria contínua de seus processos organizacionais passando então pela gestão das informações.

A proposta tem como objetivo geral:

- ✓ Criar o Sistema de Acompanhamento e Registro de Informações dos educandos do núcleo Itacorubi.

E como objetivos específicos

- ✓ Elaborar perfil sócio-econômico das famílias atendidas
- ✓ Captar diagnóstico territorial (potencialidades do território)
- ✓ Sistematizar mapeamento da rede de proteção social
- ✓ Definir informações para a montagem do Banco de Dados no sistema

- ✓ Organizar instrumentos do Serviço Social (visitas institucionais e domiciliares, observações etc)
- ✓ Modelar sistema online
- ✓ Cadastrar as crianças e adolescentes no sistema

Com vistas ao atendimento do objetivo geral, essa proposta de intervenção se estrutura em quatro eixos estruturantes: Mapeamento do Bairro, Linha do Tempo (acompanhamento do Educando em seu desenvolvimento), Visitas Domiciliares e Visitas Institucionais.

Para o EIXO 1- MAPEAMENTO DO BAIRRO, o acesso para todas as áreas profissionais que atuam no Núcleo será livre, as informações que fazem parte da proposta são:

✓ **Montagem do perfil Socioeconômico das famílias do Núcleo Itacorubi:** Para essa atividade ser realizada será necessária uma pesquisa nos arquivos da instituição verificando as informações constando nos cadastros. (Dados de identificação: ano de nascimento, sexo, estado civil, escolaridade; Dados relativos à organização sócio-familiar; Dados relativos à inserção sócio-profissional: ocupação, profissão, condição do trabalho; renda familiar).

✓ **Levantamento das ameaças e potencialidades do território:** Para essa atividade será necessário pesquisa bibliográfica e busca de dados do território em sites da Prefeitura Municipal de Florianópolis, instituições governamentais (IBGE), entre outras.

✓ **Sistematização do Mapeamento da Rede Sócio Assistencial:** No curso de Serviço Social já foi elaborado um Trabalho de Conclusão de Curso desse mapeamento da rede no território. Assim, só será necessária a organização dessas informações.

Para clarificar o esquema montado que estrutura o EIXO 1- MAPEAMENTO DO BAIRRO, a figura 1 mostra as informações que estarão disponíveis aos profissionais no banco de dados.

Figura 1- Informações Banco de Dados Eixo 1

INFORMAÇÕES BANCO DE DADOS

ACESSO LIBERADO **EIXO 1-**

Perfil Socioeconômico das famílias

- Será elaborado um documento em pdf a ser visualizado online e impresso
- Número de famílias atendidas no Núcleo Itaconubi
- Ano de ingresso no Programa Campeões da Vida
- Naturalidade dos educandos
- Naturalidade dos responsáveis
- Idade dos educandos
- Declaração de cor ou raça
- Bairro em que mora
- Número de pessoas na família
- Mora com
- Escola
- Aprovação escolar no ano anterior
- Profissão dos responsáveis
- Problemas de saúde
- Renda Familiar
- Participa de outras ações ou projetos da comunidade
- Benefício de algum Programa do Governo Federal

Levantamento das Ameaças e Oportunidades do Território

- Será elaborado um documento em pdf a ser visualizado online e impresso
- Dados de sites oficiais sobre o Bairro Itaconubi : Prefeitura Municipal de Florianópolis, IBGE, MDS

Mapeamento da Rede Sócio Assistencial

- Será elaborado um documento em pdf a ser visualizado online e impresso
- Sistematização das informações utilizando por base o Trabalho de Conclusão de Curso da Larissa Libert Gerônimo

Fonte: Construção Própria (2014)

Na categoria “Perfil Socioeconômico das famílias”, as informações para a montagem deste documento provirá da ficha de cadastro, ou matrícula, do educando. O que se propõem é que estes dados transformem-se em informação e gerem conhecimentos.

Dados são fatos em sua forma primária, com pouca utilidade para as pessoas. Entretanto eles podem se tornar informações a partir do momento em que são organizados de tal forma que adquirem valor adicional, além do valor do fato em si. Índices econômicos, demográficos e sociais, por exemplo, precisam passar por um processamento, serem classificados, agrupados de maneira que possam ser utilizados para análise, monitoramentos e relatórios.

No EIXO 2- LINHA DO TEMPO será montada uma “linha do tempo” para cada criança e adolescente com vistas a ter uma visão ampliada do seu desenvolvimento.

Para essa interface, as informações que a proposta compõe serão formadas pelas principais intervenções e observações realizadas com a criança ou

adolescente cadastrado. Nesse sentido a linha do tempo será “alimentada” constantemente pelas informações do Banco de Dados do sistema. As informações serão:

- **Observações e Intervenções:** Na Linha do Tempo ficarão registradas todas as observações cadastradas em relação à criança ou adolescente. Nesse sentido, todas as demais áreas profissionais que atuam diretamente com os educandos no núcleo poderão fazer sua contribuição também acessando o sistema e cadastrando uma observação ou uma intervenção realizada. Isso trará a contribuição de cada área, com seu olhar, sobre determinada situação.
- **Visitas Domiciliar:** Na Linha do Tempo ficará registrado as visitas domiciliares realizadas com cada criança ou adolescente. Entretanto, a proposta será demonstrar no acesso livre a todas as áreas profissionais o parecer da visita e os encaminhamentos.
- **Visitas Institucionais:** Na Linha do Tempo ficarão registrado as visitas institucionais realizadas em relação à determinada criança ou adolescente. Como no item anterior a proposta será de mostrar no acesso livre a todas as áreas profissionais o parecer da visita e os encaminhamentos.

A figura 2 mostra a organização e estrutura do EIXO 2- LINHA DO TEMPO, o “PRONTUÁRIO IGK” tem como proposta uma tela inicial com “Login” e “Senha” aos usuários/colaboradores. Os dados sobre o usuário/colaborador poderão ser cadastrados a qualquer momento e constará seu nome e área profissional toda vez que este cadastrar também alguma observação, intervenção, visitas institucionais ou domiciliares.

Figura 2- Informações Banco de Dados Eixo 2

INFORMAÇÕES BANCO DE DADOS

EIXO 2

ACESSO LIBERADO

Tela Inicial

- Login
- Senha

Informações Usuário (cadastro)

- Login
- Senha
- Nome
- E-mail
- Área profissional / Área Estágio

Visita Domiciliar

- Login do usuário
- Matrícula do Educando
- Data da Visita
- Instituição visitada
- Motivo da visita
- Encaminhamentos
- Observações (relato)

Observações e Intervenções

- Login do usuário
- Matrícula do Educando
- Data da Observação ou Intervenção
- Observação ou Intervenção realizada (relato)

Visita Institucional

- Login do usuário
- Matrícula do Educando
- Data da Visita
- Instituição visitada (Escola Básica Municipal Vitor Miguel de Souza / Escola Municipal Padre Alfredo Hohr / Escola Básica Estadual Leonor de Barros / Centro de Saúde do Itacorubi/ CEC/ Casa Lar Emaús)
- Motivo da visita
- Parecer Social
- Encaminhamentos
- Observações

Fonte: Construção Própria (2014)

Ficarão armazenados no banco de dados do sistema os dados relativos às observações e intervenções realizadas, assim como das visitas domiciliares e institucionais. (conforme figura 2)

O “PRONTUÁRIO IGK” no EIXO 2- LINHA DO TEMPO necessitará dos dados relativos aos educandos tanto para compor a “Linha do Tempo” como para o registro. Nesse sentido os dados serão os mesmo que atualmente a organização captada através dos formulários de inscrição ou ficha de matrícula. As figuras 3 e 4 que estão subsequentes evidenciam quais sejam esses dados, sendo que o acesso a eles continuará sendo restrito aos coordenadores, supervisão e assistentes sociais da organização devido ao sigilo e resguardo desses dados.

Figura 3- Dados relativos ao Registro dos Educandos

 ACESSO RESTRITO

EDUCANDO EIXO 2



MATRÍCULA
 NOME
 SEXO (MASCULINO/FEMININO)
 TURNO DO PROGRAMA (MATUTINO/ VESPERTINO)
 TURMA DO NÚCLEO (A / B / C)
 ANO QUE INICIOU NO PROGRAMA
 DATA DE NASCIMENTO
 IDADE
 MUNICÍPIO DE NASCIMENTO
 ESTADO
 COR OU RAÇA (BRANCA/ PARDIA/ PRETA/ INDÍGENA/ AMARELA/ SEM DECLARAÇÃO)



ENDEREÇO
 COMPLEMENTO
 CEP
 CIDADE
 BAIRRO
 TELEFONE RESIDENCIAL
 CELULAR
 MORA COM
 ESCOLA (LEONOR DE BARROS / VITOR MIGUEL / ALFREDO HOHR)
 ANO ESCOLAR
 TURMA
 TURNO ESCOLA (VESPERTINO/ MATUTINO)
 ANO ANTERIOR (APROVADO / REPROVADO)

INFORMAÇÕES CADASTRAIS


Fonte: Construção Própria (2014)

Figura 4-Dados relativos ao Registro dos Educandos

EDUCANDO EIXO 2



TEM ALGUM FAMILIAR NO PROGRAMA (SIM / NÃO)
 SE SIM, QUEM?
 JÁ PARTICIPOU DO PROGRAMA (SIM / NÃO)
 PROBLEMAS DE SAÚDE (SIM / NÃO)
 SE SIM, QUAL?
 PARTICIPA DE OUTRAS AÇÕES OU PROJETOS NA COMUNIDADE? (SIM / NÃO)
 SE SIM, QUAL?
 RENDA FAMILIAR
 A FAMÍLIA É BENEFICIADA POR ALGUM PROGRAMA DO GOVERNO FEDERAL (SIM / NÃO)
 SE SIM, QUAL?



NOME DO PAI (OU RESPONSÁVEL)
 CPF
 NATURALIDADE
 ESCOLARIDADE
 PROFISSÃO
 TELEFONE DO TRABALHO
 E-MAIL
 NOME DA MÃE (OU RESPONSÁVEL)
 CPF
 NATURALIDADE
 ESCOLARIDADE
 PROFISSÃO
 TELEFONE DO TRABALHO
 E-MAIL

Fonte: Construção Própria (2014)

De acordo com a categorização de Trindade (2012) no EIXO 1- MAPEAMENTO DO BAIRRO onde se encontram o perfil socioeconômico das famílias do Núcleo Itacorubi, levantamento das ameaças e potencialidades do território e o mapeamento da Rede Sócio Assistencial são documentações e informações intrínsecas ao exercício profissional assim fazem parte da categoria “Documentação Técnica”. O art. 5º inciso I da Lei nº 8.662/93 que regulamenta a profissão de Assistente Social registra isso afirmando que constituem atribuição privativa do Assistente Social à coordenação, elaboração, execução, supervisão e avaliação de estudos, pesquisas, planos, programas e projetos na área de Serviço Social.

O EIXO 3- VISITA DOMICILIAR e EIXO 4- VISITA INSTITUCIONAL também fazem parte desta categoria, os instrumentais técnicos do Serviço Social, de domínio dos assistentes sociais, em seu exercício profissional no Instituto Guga Kuerten.

Já o EIXO 2- LINHA DO TEMPO reflete o que a autora chama de “Documentação técnica de equipe” ou ainda “prontuário do usuário” onde constará a “evolução” do educando a partir de análise e conhecimentos de cada profissão.

Ainda sobre o EIXO 2- LINHA DO TEMPO, a parte do registro dos educandos de acordo com a autora pode ser categorizada como “Documentos Burocráticos/ administrativos oficiais pois são compostos de dados cadastrais da inscrição dos educandos.

O EIXO 3- VISITA DOMICILIAR e o EIXO 4- VISITA INSTITUCIONAL tem como proposta de estruturação, a organização e o arquivamento dos instrumentais técnicos do Serviço Social. As documentações específicas do Serviço Social estarão em um banco de dados onde o acesso será restrito à área. Onde poderão ser visualizados online e impressos.

Os dois eixos acima citados serão os instrumentais técnicos do Serviço Social fisicamente, o documento na íntegra, que hoje não se encontram organizados unicamente em um local de busca e acesso. As informações sobre o motivo e o parecer social estarão disponíveis no EIXO 2- LINHA DO TEMPO, conforme já apresentado, para os profissionais das áreas que atuam diretamente com o público-alvo.

Entende-se que é necessário fortalecer a ação multiprofissional e olhar a criança ou adolescente integralmente, não como a criança do assistente social, do psicólogo, do pedagogo, do educador físico, nesse sentido deve haver um esforço dos profissionais e da organização para que as informações relativas às crianças e adolescentes sejam o mais disponibilizadas e disseminadas possíveis.

Para a efetivação do sistema “PRONTUÁRIO IGK” será necessário à criação um Banco de Dados, elaborando os designs, montagem dos campos do sistema e das telas de visualização. Nesta fase da proposta será necessário um profissional capacitado da área de sistemas de informação. Será preciso fazer uma busca em todo o sistema (computadores e arquivos) da instituição com o objetivo de reunir os relatórios de visitas e informações importantes sobre os educandos para o cadastramento no sistema.

Para a utilização do sistema se faz essencial à orientação dos profissionais do Programa Campeões da Vida- Núcleo Itacorubi, como ter acesso ao “PRONTUÁRIO IGK”, que tipo de informações há disponível, como cadastrar as observações pertinentes a sua área de atuação, importância do sistema e sanar possíveis dúvidas.

A proposta “PRONTUÁRIO IGK” é uma intervenção diferente, ousado dizer inovadora, para o que na grande maioria das vezes elabora-se na academia.

De acordo com Queiroz (2008) o profissional de Serviço Social deve ultrapassar as ações burocráticas e tecnicistas que a primeira vista parece responder às requisições institucionais feitas à profissão. Enquanto especificidade profissional tem como uma de suas principais funções a execução de políticas sociais e apresentar propostas criativas conectadas à direção da profissão.

Assim a mesma autora afirma que o Serviço Social nos campos de trabalho que irá atuar deve demonstrar atuação profissional preocupado na qualidade dos serviços prestados aos usuários.

O assistente social é desafiado a reavaliar e aprimorar a sua contribuição político-profissional, frente ao novo reordenamento do capitalismo em escala mundial em decorrência das transformações econômicas e ideológicas na contemporaneidade.

“Perante este contexto social decorrente das inovações sociais, econômicas, políticas, institucionais, organizacionais e tecnológicas há uma

disseminação da informação e do conhecimento, e que desempenham um papel estratégico de trabalho do assistente social”. (QUEIROZ, 2008, p.9)

As tecnologias da informação para os processos de trabalho em que se inserem os assistentes sociais podem ser um potencial promovendo alterações qualitativas no exercício profissional. Assim:

“a partir do debate crítico sobre a temática, tanto no campo das ciências sociais quanto no Serviço Social, defende-se a incorporação desse recurso de forma subordinada aos princípios e valores existentes no projeto ético-político profissional, visando evitar uma utilização pautada na lógica da racionalidade instrumental, em que o tecnicismo se sobrepõe à competência crítica.” (VELOSO, 2010, p.517)

De acordo com o mesmo autor “o problema não está na tecnologia em si, mas no uso social que se faz dela” (VELOSO, 2010, p.519). Assim, de acordo com este entendimento as inovações tecnológicas são absorvidas visando alcançar as finalidades dos projetos hegemônicos neste tipo de sociedade que é marcada pela exploração, desigualdade e contradição.

Veloso (2010) aponta que a tecnologia tem sido hegemonicamente utilizada sob o capitalismo na automatização de processos de trabalho e na redução da demanda por força de trabalho. Entretanto, Tavares e Seligman (1984) apud Veloso (2010) analisam que não há motivos para rejeitarmos o desenvolvimento tecnológico e o consequente progresso daí advindo pois, “o problema reside na utilização da tecnologia como sustentáculo de desigualdades (...)” (Ibdem, p. 520) que beneficiam os interesses de uma pequena minoria e não aprofundam os princípios da democracia e da justiça social.

As tecnologias da informação devem ser compreendidas numa perspectiva de totalidade visto que estão inseridas no processo contraditório de reprodução das relações sociais capitalistas. Assim, as tecnologias da informação podem ser usadas para satisfazer os interesses do capital, como tem acontecido hegemonicamente, porém, contêm nelas a possibilidade de satisfação de interesses alternativos à lógica do capital. (VELOSO, 2010)

As competências profissionais não podem ser reduzidas ao domínio do recurso tecnológico apenas, é sabido que em termos gerais, há uma valorização da TI por parte dos assistentes sociais, manifestada pela postura favorável ao uso do computador e dos recursos oferecidos pelas inovações tecnológicas no cotidiano

profissional. Entretanto não há uma apropriação da TI com vistas à captação de suas potencialidades para o exercício profissional. Para isso é necessário utilizar criticamente e competentemente os recursos da TI sabendo que ela pode provocar alterações no desempenho das atribuições e competências profissionais, tanto no atendimento aos usuários e usuárias, quanto em atividades como assessoria, supervisão, formulação e implementação de políticas, podendo gerar efeitos positivos em relação ao acesso aos direitos sociais. (VELOSO, 2010)

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho objetivou, a partir da prática de estágio, durante a formação acadêmica, estudar sobre a instrumentalidade da profissão e consequentemente a importância dos instrumentais no exercício profissional.

A documentação e as informações, tão presentes no cotidiano do assistente social, têm a importância e a tarefa de oferecer subsídios para análise e intervenção do Serviço Social na realidade, por isso a ênfase dada foi sobre o instrumento documentação / informação, relacionando a temática com o problema da pesquisa: “Em que medida deveria ocorrer à gestão das informações específicas do Serviço Social no Instituto Guga Kuerten?”.

Inicialmente passamos a nos aproximar da temática através do estudo do que é o Serviço Social e como se apresenta o exercício profissional do assistente social. Entendemos que o Serviço Social não se pode explicar a partir de si mesmo e que as profissões se definem pela função que desempenham numa ordem social determinada. Essa profissão se encontra inserida no conjunto das relações sociais capitalistas visando superar o olhar individualizado que o projeto societário hegemônico do Capital tem dado às expressões da Questão Social.

Na reflexão sobre os instrumentais técnico-operativos da profissão, analisando o percurso pela história, existiu um determinado momento onde o teorismo esteve presente fortemente. Isso representou um profissional que aparentemente sabia “fazer” o Serviço Social, porém, não conseguia explicar as razões, o conteúdo, e a direção social da sua prática, do seu exercício profissional.

Tivemos na jornada histórica da profissão um movimento denominado de reconceituação, onde antes os instrumentos e técnicas eram compreendidos como regras formais e procedimentos que normatizavam o agir profissional. Através desse movimento houve uma grande alteração nessa perspectiva posicionando os profissionais constantemente de maneira criativa.

Através da aproximação com o marxismo a profissão de Serviço Social passou a buscar como compromisso as reais necessidades da classe trabalhadora. E duas mudanças daí advindas foram cruciais para os instrumentais do Serviço Social: a interpretação da demanda, por não mais entendê-la como um “caso” isolado, mas sim com suas múltiplas determinações e especificidades sem

culpabilizar o indivíduo, fazendo às mediações do mais geral, com a Questão Social, ao mais específico, expressões da Questão Social.

Outra mudança advinda da aproximação com o marxismo foi o redimensionamento da ação profissional, ou seja, a mudança da direcionalidade que se dá ao exercício profissional, devendo ter este como premissa a transformação social, ancorada nos fundamentos teórico- metodológicos, ético-políticos e técnico-operativos da profissão, o que só será possível com a superação do capitalismo.

O Serviço Social surge na história como uma profissão fundamentalmente interventiva, tendo o objetivo de produzir mudanças no cotidiano da vida social das populações atendidas. Por isso justifica-se refletir sobre a instrumentalidade e os instrumentos técnico-operativos da profissão.

Para construção das reflexões sobre a instrumentalidade as contribuições dos autores utilizados foram essenciais, destacando as contribuições de Sarmento (2005) e Guerra (2000) estes sugerem uma reflexão mais aprofundada sobre o termo, apontando que ele se refere não ao conjunto de instrumentos e técnicas, mas a uma determinada capacidade da profissão, construída e reconstruída no processo sócio-histórico. (GUERRA, 2000).

Nessa dinâmica da realidade social, de limites e possibilidades, o assistente social é chamado a operacionalizar sua ação profissional utilizando a instrumentalidade que deve ser concebida ao próprio modo de ser da profissão.

Ao refletirmos sobre o termo “técnica” também percebemos equívocos de análise que cometemos por achar que já é algo pronto e completo, tendo o sentido de “fazer ser” ou “fazer acontecer”, porém o sentido é de “fabricar, produzir e construir”. (SARMENTO, 2005)

O “PRONTUÁRIO IGK” como proposta para o Instituto Guga Kuerten é uma experiência de instrumentalidade, que me permitiu através da dimensão teórico-metodológica, verificar que a demanda por dados e informações relativas ao público-alvo do programa estão conectadas com a má gestão dos documentos e dados existentes, o que se reflete na falta de um acompanhamento social das intervenções e encaminhamentos efetivamente e da não avaliação das ações do exercício profissional.

Assim, os instrumentais técnicos do Serviço Social utilizados no Instituto Guga Kuerten, como relatório de visita domiciliar e institucional, perdem seu valor

como conhecimento depois de um período, pois, os dados e informações captados por eles não são organizados e sistematizados.

Vale ressaltar que o Instituto Guga Kuerten dentro do Programa de Esporte e Educação Campeões da Vida registra as informações do seu público-alvo através da “ficha de inscrição” ou “matrícula”, também possui a documentação referente as visitas institucionais e domiciliares realizadas nos núcleos de atuação, entretanto, como já ressaltado neste trabalho, esses dados e informações não são organizados e sistematizados para se ter a informação certa na hora certa, perdendo seu potencial como conhecimento para posteriores reflexões e encaminhamentos. Os relatórios de visitas domiciliares e institucionais realizados se encontram em diferentes computadores, dificultando a obtenção de informações. Nesse sentido quando não se encontram as informações necessárias, a cada novo educador e novo estagiário, o que acontece no cotidiano do trabalho é o processo de investigação desde o início novamente, sendo que este educando poderia estar sendo acompanhado nos encaminhamentos dados anteriormente.

No exercício profissional do assistente social há um determinado tempo para que sejam dados os encaminhamentos referidos para as demandas dos sujeitos, porém se passa o “prazo”, por outra situação que aconteceu, o assistente social perde aquele objetivo inicial com aquele encaminhamento e o fazer profissional apenas fica na “intenção” e “nada muda”. Yolanda Guerra (2000) afirma que o exercício profissional do Assistente Social deve ser visto como mediação, passando de ações meramente instrumentais para o exercício profissional crítico e competente.

A mesma autora afirma que as ações dos assistentes sociais são portadoras de instrumentalidade na medida em que os profissionais utilizam, criam, adéquam às condições existentes, transformando-as em meios/ instrumentos para a objetivação das intencionalidades.

A construção da proposta “PRONTUÁRIO IGK” teve como intencionalidade a organização e sistematização dos instrumentais do Serviço Social e dos dados captados por estes para qualificadamente serem feitos os acompanhamentos das crianças e dos adolescentes que participam do Programa Campeões da Vida do Instituto Guga Kuerten, oferecendo subsídios para analisar e intervir na realidade criticamente.

Assim analisamos que o domínio da informação para o exercício profissional é imprescindível, o que implica em conhecer essa informação (suas fontes, conteúdo e objetivo) e saber como operá-la, mas para que se tenha a informação é necessário o registro de dados, para gerar informações, análises e posteriormente conhecimentos acerca da realidade.

Atualmente o profissional de Serviço Social não tem dado tanta importância a documentação profissional e registro de dados e informações, isso muito devido à preocupação exagerada das instituições com a documentação no sentido de controlar as ações desenvolvidas onde esta passou a ser vista como um desses instrumentos da instância burocrática e de preservação do poder.

A gestão das informações no Instituto Guga Kuerten deveria se dar de maneira a potencializar as ações profissionais, de analisar os dados apreendidos pelos instrumentais já utilizados no espaço ocupacional os sistematizando e organizando de maneira que possibilite o real desvendar da realidade e de avaliar o trabalho, contribuindo para o desenvolvimento e o aprimoramento do exercício profissional.

A realidade precisa ser nos revelada, muitas vezes o que ela nos apresenta ou o que acreditamos ser, não é o real.

Considerando as mais diferentes formas de inserção e de espaços sócio-ocupacionais que o assistente social é requisitado a atuar, cada vez é mais nítido que para chegar a realidade só é possível por meio da apropriação teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa.

A instrumentalidade então aqui se associa à necessária dimensão teórico-metodológica e ético-política. Nunca só o fazer, as estratégias e técnicas de operacionalização, devem estar articuladas aos referenciais teórico-críticos.

Uma vez que “as possibilidades estão dadas na realidade, mas não são automaticamente transformadas em alternativas profissionais” (IAMAMOTO, 2007, p. 21).

Iamamoto (2007) afirma que:

“Um dos maiores desafios que o Assistente Social vive no presente e desenvolver sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos, a partir de demandas emergentes no cotidiano. Enfim ser um profissional propositivo e não só executivo.” (IAMAMOTO, 2007, p. 20)

A proposta “PRONTUÁRIO IGK” tem uma postura criativa e oferece uma importante contribuição para o profissional em sua tarefa de articular as diversas mediações no seu campo de atuação, seu uso que pode potencializar a dimensão investigativa do trabalho profissional pois oferecendo elementos e condições para melhor organização dos dados e informações que perpassam cotidianamente o trabalho profissional dentro da instituição.

Diante da atual complexidade do mundo do trabalho, percebe-se que são vários os desafios, como a maior sobrecarga de trabalho tendo que muitas vezes “levar trabalhos para casa” e nisso relacionando a proposta do “PRONTUÁRIO IGK” deve ser pensado “os educadores terão um tempo disponível dentro do horário de trabalho para fazerem suas contribuições e observações no sistema?”. Além desses desafios que fazem parte da implementação da proposta outros são de esfera cultural como “os educadores iram ser comprometidos em pontuar suas observações e intervenções?” ou “os educadores irão considerar os registros como mera burocracia institucional?”.

Nesse sentido também há o desafio da apreensão tecnicista da tecnologia da informação, apenas como um recurso tecnológico sem uma apropriação crítica e competente fazendo com que este recurso não seja um potencializador das ações dos profissionais das diferentes áreas que trabalham no Instituto Guga Kuerten.

Assim, as possibilidades e os desafios estão expostos, para que a qualidade das informações geradas, através dos registros e instrumentos técnico-operativos, pelos assistentes sociais possibilite conhecer a realidade e intervir nela com competência. São necessárias maiores discussões e debates da categoria organizada visando expandir as experiências profissionais existentes nesta área, com o objetivo de efetivamente acompanhar os avanços tecnológicos criticamente e tendo como meta que propostas como esta gerem efeitos positivos ao acesso aos direitos sociais.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABREU, M. M. **A dimensão pedagógica do Serviço Social:** bases histórico-conceituais e expressões particulares na sociedade brasileira. Serviço Social e Sociedade, São Paulo: Cortez, n.61, p.43-71. 2004
- ABREU, M. Maciel. CARDOSO, F. Gomes. **“Mobilização social e práticas educativas”**. In CFESS. (Org.) Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009, p. 594-608.
- ALAYÓN, Norberto. **Assistência e assistencialismo:** Controle dos pobres ou erradicação da pobreza? / Norberto Alayón ; tradução de Balkys Villalobos de Netto. São Paulo, São Paulo, Cortez editora, 1992.
- ANDION, C. Da gênese à institucionalização das ONGs: o processo de construção de uma identidade difusa. In: ANDION,C., **Atuação das ONGs nas Dinâmicas de Desenvolvimento Territorial Sustentável no meio rural de Santa Catarina. Os casos da APACO, do Centro Vianei de Educação Popular e da Agreco.** Tese de Doutorado. Programa Interdisciplinar em Ciências Humana. Florianópolis: UFSC, 2007
- BACK, Larissa Brand. **Participação e Processos político-organizativos: temas para o Serviço Social.** 103 f. 2010. Monografia (Graduação em Serviço Social) Departamento de Serviço Social, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2010.
- BAPTISTA, Myriam Veras. **A ação profissional no cotidiano.** In: MARTINELLI, Maria Lúcia, RODRIGUES, Maria Lucia, MUCHAIL, Salma Tannus (Org.s). O uno e o múltiplo nas relações entre as áreas de saber. São Paulo, Cortez Editora & EDUC, 1998 (segunda edição)

- BARBOSA, Rosângela Nair de Carvalho. **Gestão: Planejamento e administração**. In: Temporalis, Porto Alegre, ABEPSS, n. 8, p. 51-76, 2004.
- BRASIL. **Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais**. Resolução CFESS nº 273/93, de 13 de março de 1993.
- BRASIL. **Regulamentação da profissão**. Lei nº 8662, de 07 de jun. de 1993. Brasília, 1993.
- CERQUEIRA FILHO, G. **A Questão Social no Brasil**. Crítica do Discurso Político. Rio de Janeiro: Civilização brasileira, 1982 (Retratos do Brasil 162)
- CÉSAR, Monica de Jesus. **Trabalho, território, cultura: novos prismas para o debate das políticas públicas**/Elaine Marlova Venzon Fransisco e Carla Cristina Lima de Almeida, (orgs.).São Paulo: Cortez, 2007.
- COSTA, Francilene S. d. M. **Instrumentalidade do Serviço Social: dimensão teóricometodológica, ético-político e técnico-operativa e exercício profissional**. Dissertação (Mestrado), 2008.
- COUTINHO, C. N.**O estruturalismo e a miséria da razão**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1972.
- CRUZ NETO, Otávio. O trabalho de campo como descoberta e criação. In MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. 23. ed. Petrópolis, Rio de Janeiro: Editora Vozes, 2004
- MIOTO, Regina Célia. **Orientação e acompanhamento social a indivíduos, grupos e famílias**. In: CFESS/ABEPSS (org.). Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais. Brasília. CFESS/ABEPSS, 2009. p. 497-512.
- FALEIROS, V. P. **Reconceituação do Serviço Social no Brasil: uma questão em movimento**. Serviço Social & Sociedade, São Paulo. v. 26, n. 84, p. 21-36, nov. 2005.
- FÁVERO, Eunice Teresinha. **“O Estudo Social- fundamentos e particularidades de sua construção na área judiciária”** (p.09-51). In: CFESS (Org). O estudo social em perícias, laudos e pareceres técnicos: contribuição ao debate no judiciário, no penitenciário e na previdência social. São Paulo: Cortez, 2003.
- FLORIANÓPOLIS (Município). Lei nº 5895, de 31 de agosto de 2001. **Declaração de Utilidade Pública O "instituto Guga Kuerten"**. Florianópolis, SC, 31 ago. 2001.

GARCIA, Daniela et. AL. **Os instrumentais do Serviço Social**. Disponível em: http://fgh.escoladenegocios.info/revistaalumni/artigos/edEspecialMaio2012/vol2_noespecial_artigo_05_1.pdf. Acessado em: 18/07/2014

GERÔNIMO, Larissa Libert. **A importância do Trabalho em Rede na Garantia dos Direitos Sociais: Uma Experiência no Instituto Guga Kuerten e no bairro Itacorubi** (Florianópolis/SC). 2013. fs. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social). Curso de Serviço Social, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2013.

GÖHRING, Larissa Benner. **Processo de Planejamento Estratégico na Associação de Moradores e Amigos da Praça Celso Ramos**. (Florianópolis/SC). 2012. fs. Relatório de Estágio II. (Graduação em Administração Pública). Curso de Administração Pública, Universidade Estadual de Santa Catarina, Florianópolis, 2012. [Não Publicado]

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade do Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 1995.

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade no Trabalho do Assistente Social**. Cadernos do Programa de Capacitação Continuada para Assistentes Sociais. Módulo 4.CFESS/ABEPSS-UNB. 2000

GUERRA, Yolanda. BRAGA, M. Elisa **“Supervisão em Serviço Social”**. In CFESS.(Org.) **Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais**. Brasília: CFESS/ABEPSS,2009, p.532-552.

IAMAMOTO, M. A Questão Social no Capitalismo. Revista Temporalis – ABEPSS, Ano II, nº3 – 2ª Edição – 2004. p. 9-31.

IAMAMOTO, M. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1999.

IAMAMOTO, M. V. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 11 ed. São Paulo: Cortez, 2007.

IAMAMOTO, Marilda V. **As dimensões ético-políticas e teórico-metodológicas no Serviço Social contemporâneo. Trajetórias e desafios**. In: *Boletim Eletrônico Surá*. Costa Rica : Escuela de Trabajo Social/ Universidad de Costa Rica, nº 107, Junio, 2005.

IAMAMOTO, Marilda V. O Serviço Social na divisão do trabalho. In: **Renovação e conservadorismo no Serviço Social: ensaios críticos**. 3ed. São Paulo: Cortez, 1995, p.87-112.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **A particularidade da formação histórica brasileira e a questão social**. In. Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social. 2ª Ed. São Paulo: Cortez, 2008, p 128-142.

INSTITUTO GUGA KUERTEN. **Manual do Estagiário e do Profissional do IGK**. [Documentação Interna],2012. 33 fls.

INSTITUTO GUGA KUERTEN. **Manual do Estagiário e do Profissional do IGK**. [Documentação Interna],2014. 50 fls.

INSTITUTO GUGA KUERTEN. **Manual para a atuação do estagiário do Serviço Social no Programa de Esportes e Educação Campeões da Vida**. [Documentação Interna],2014. 27fls.

LIMA, Telma Cristiane Sasso de; MIOTO, Regina Célia; DAL PRÁ, Keli Regina. **A documentação no cotidiano de intervenção dos assistentes sociais: algumas considerações acerca do diário de campo**. Revista Virtual Textos e Contextos, PUC/RS, n.7, p-93-104, 2007.

MARTINELLI, Maria Lúcia; KOUMROUYAN, Elza. Um novo olhar para as questões dos instrumentos técnico-operativos em Serviço Social. Revista Serviço Social & Sociedade. São Paulo, Cortez, n.44, 1994.

MARX, Karl. **Processo de trabalho e Processo de Valorização**. In:____. O capital: Crítica da economia política. Livro I / Tomo I. São Paulo: Abril Cultural, 1983, p. 149-163 (cáp 5). [Coleção “Os economistas”; apresentação de Jacob Gorender; coordenação revisão Paul Singer; tradução de Flávio R. Kothe e Régis Barbosa].

MIOTO, Regina Célia Tamasso. “Perícia social: proposta de um percurso operativo”. Serviço Social & Sociedade, São Paulo, n.67, p.145-158, 2001.

MIOTO, Regina Célia. **“Estudos Socioeconômicos”**. In: CFESS/ABEPSS (org.). Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009. p. 482-496.

MONTAÑO, Carlos. **Terceiro setor e questão social: crítica ao padrão emergente de intervenção social**. São Paulo: Cortez, 2002. 288 p

NETTO, J. P. **Capitalismo monopolista e Serviço Social**. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2005.

NETTO, J. P.; BRAZ, M. Cap. 1 – **Trabalho, sociedade e valor**. Economia Política: uma introdução crítica. São Paulo: Cortez, 2006.

O Serviço Social na Divisão Social e Técnica do Trabalho. [S.l]: [S.N]. [S.A]. Não publicado, 5 f.

QUEIROZ, Maristela Gomes. **A incorporação das Tecnologias de Informação no âmbito do Serviço Social**. 2008. Disponível em: <http://intertemas.unitoledo.br/revista/index.php/ETIC/article/viewArticle/1829>

RAICHELIS, Raquel. **O trabalho do assistente social na esfera estatal**. In: CFESS/ABEPSS (org.). Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009. v. 1.

RIBEIRO, Edaléia Maria. LISBOA, Teresa Kleba. **Pressupostos para intervenção profissional em Serviço Social**. [ensaio para a disciplina de Serviço Social, Movimentos Sociais e Conselhos de Direito. DSS. 2012UFSC]

SANTA CATARINA (Estado). Lei nº 12637. **Declaração de Utilidade Pública Estadual O "instituto Guga Kuerten"**. Florianópolis, SC, 2003.

SANTOS, C. M. Introdução (p. 1-11) e Considerações finais (p. 93-100). In **Na prática a teoria é outra? Mitos e dilemas na relação entre teoria, prática, instrumentos e técnicas no Serviço Social**. 2ª tiragem, Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2011.

SANTOS, C. M. Introdução (p. 1-11) e Considerações finais (p. 93-100). In **Na prática a teoria é outra? Mitos e dilemas na relação entre teoria, prática, instrumentos e técnicas no Serviço Social**. 3ª tiragem, Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2013.

SANTOS, Luzianne dos; SANTOS, Laísa Dias; SILVA, Rony Rei do Nascimento. A prática do assistente social e a importância dos instrumentos técnicos-operativos. VI Colóquio Internacional “Educação e Contemporaneidade”, Sergipe, 2012. Disponível em: http://educonse.com.br/2012/eixo_19/PDF/33.pdf. Acesso em: 20 /outubro / 2014.

SARMENTO, Hélder Boska de M. Rediscutindo os Instrumentos e as Técnicas em Serviço Social. In: STOCKINGER, Silvia da C. (orgs). **Textos de teoria e prática de Serviço Social: estágio profissional em Serviço Social na UFPA**. Belém: Ed. Amazônia, 2005. p. 6-47.

SCAFF, Elisângela Alves da Silva. **Educação como estratégia política: a orientação dos organismos internacionais**. Brasília. 2001. Disponível em: <http://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCoQFjAA&url=http%3A%2F%2Fseer.bce.unb.br%2Findex.php%2Flinhascriticas%2Farticle%2Fdownload%2F6645%2F5362&ei=48SEU8ipEtibqAa70AI&usg=AFQjCNFdpHUGEsxVw52UkEDxfsmDx3e9g&bvm=bv.67720277,d.b2k>.

Acessado em: 27 de Maio de 2014

SIMIONATTO, Ivete. As expressões ideoculturais da crise capitalista na atualidade e sua influência teóricopolítica. **Serviço Social: Direitos sociais e competências profissionais**. CFESS. 2009

SOUSA, Charles Toniolo. **A prática do Assistente Social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional**, Emancipação, Ponta Grossa, 8 (1): 119-132, 2008. Disponível em <<http://www.uepg.br/emancipacao>>.

SOUZA, Iris de Lima. **Dimensão educativa do assistente social na educação escolar**. Material do grupo de trabalho sobre educação. CRESS 12º região. 2013. Disponível em: <http://cress-sc.org.br/img/noticias/Dimens%C3%A3o%20Educativa%20do%20A.%20S.%20na%20Educa%C3%A7%C3%A3o%20Escolar.pdf>

TENORIO, Fernando G. **Gestão de Ong's: principais funções gerenciais**. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getúlio Vargas, 1998.

TRINDADE, Rosa Prêdes. SANTOS, Cláudia Mônica dos. BACKX, Sheila. GUERRA, Yolanda (Org.). **Ações profissionais, procedimentos e instrumentos no trabalho dos assistentes sociais nas políticas sociais**. In: A dimensão técnico-operativa no Serviço Social. Rio de Janeiro: Editora UFJF, 2012.

VASCONCELOS, Ana Maria de. **A prática do Serviço Social- cotidiano, formação e alternativas na área da saúde**. São Paulo, Cortez, 2003.

VELOSO, Renato. **Tecnologias da Informação e Serviço Social: notas** iniciais sobre o seu potencial estratégico para o exercício profissional. 2010. Disponível em: www.revistas2.uepg.br/index.php/emancipacao/article/viewFile

WESTPHAL, Vera Herweg. **Introdução ao Serviço Social**. 11 mar. 2010, 30 jul. 2010. 6 p. Notas de Aula.

YAZBEK, Maria Carmelita. **O significado sócio-histórico da profissão.** In: CFESS/ABEPSS (org.). Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais. Brasília. CFESS/ABEPSS, 2009. p. 126-141.

7. APÊNDICES

APÊNDICE A- Projeto de Intervenção Estágio Curricular Obrigatório II

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO ECONÔMICO
SERVIÇO SOCIAL

PROPOSTA DE INTERVENÇÃO - ESTAGIO CURRICULAR OBRIGATÓRIO II

Acadêmica/o: Larissa Benner Göhring

Supervisor/a de Campo: Gracielle Cristina De Oliveira Pedro Martins

Supervisor/a Acadêmica/o: Michelly Laurita Wiese

Instituição: Instituto Guga Kuerten- Programa Campeões da Vida- Núcleo Itacorubi

1) Identificação

Este trabalho tem como proposta a criação de um Sistema de Acompanhamento e Registro dos educandos do Programa Campeões da Vida- Núcleo Itacorubi. O título proposto é “PRONTUÁRIO IGK”

2) Justificativa

O Instituto Guga Kuerten tem o objetivo de desenvolver trabalhos exclusivamente educacionais, esportivos e sociais, promovendo ações educacionais e esportivas, com o foco no desenvolvimento pessoal e social, de crianças e adolescentes e pessoas com deficiência. Essas ações tem o objetivo de contribuir para a construção de uma visão mais ampla da realidade em que estão inseridos, na busca do exercício pleno de sua cidadania. (INSTITUTO GUGA KUERTEN, 2014).

Enquanto instituição do terceiro setor visa garantir e compartilhar da co-responsabilidade na execução de políticas sociais, a uma parcela específica da sociedade na concretização dos direitos sociais que as políticas públicas do Estado não tem alcançado efetivamente. As instituições do terceiro setor participam de

forma complementar na prestação de serviços, programas e projetos de Assistência Social.

Assim, a crítica ao “terceiro setor” consiste no fato de que este desenvolve um papel ideológico claramente funcional aos interesses do capital, promovendo a reversão dos direitos de cidadania por serviços e políticas sociais e assistenciais universais.

MONTANÕ (2002) afirma que é necessário distinguir a “filantropia” da “pilandropia”, pois muitas ONG’S tem um trabalho sério de intervenção estando ao lado de movimentos sociais, se mostrando comprometidas com o desenvolvimento, preservação e ampliação dos direitos sociais.

Trabalhando por essa perspectiva, e juntamente com o próprio objetivo da instituição, a proposta com o título “PRONTUÁRIO IGK” se justifica para um comprometimento cada vez maior da instituição com o público-alvo do programa, suas famílias e comunidade e assim, com o desenvolvimento, preservação e ampliação dos direitos dessas.

Neste sentido torna-se essencial para a mobilização e execução desses objetivos uma instituição que preze pela melhoria contínua de seus processos organizacionais e que passa pela gestão das informações.

O Sistema de Acompanhamento e Registro dos educandos terá como objetivo a organização e sistematização dos instrumentais do serviço social e de dados captados por esses, para qualificadamente serem feitos os acompanhamentos das crianças e adolescentes que participam do programa.

A proposta do sistema ainda inclui uma “linha do tempo” de cada criança e adolescente permitindo ter-se uma visão mais ampliada do seu desenvolvimento. Permite também que possa se avaliar as ações, encaminhamentos e intervenções realizadas.

A proposta também contempla um espaço para o mapeamento do bairro, um levantamento das ameaças e potencialidades do território, traçando um perfil socioeconômico das famílias atendidas e a rede de proteção social no bairro. Essas informações se tornam um instrumento norteador indispensável para identificar objetivos, estabelecimento de prioridades e metas na prática profissional. Além de ser um meio de identificação de potencialidades do território e comunidade e condições básicas para as intervenções futuras.

O sistema permitirá acesso restrito aos Assistentes Sociais e estagiários (as) desse campo sob algumas informações, entretanto, os demais profissionais responsáveis pelas atividades do Programa Campeões da Vida como pedagogos, educadores físicos, psicólogos, profissionais de biblioteconomia, artes cênicas, e sistemas de informação poderão ter acesso também as informações de intervenções dos educandos, mapeamento do bairro, perfil socioeconômico das famílias e a rede de proteção social no bairro.

3) Problematização teórico-histórico do objeto de intervenção

A partir do campo de estágio no Instituto Guga Kuerten, Programa Campeão da Vida aprimora-se o olhar e a escuta qualificada para as falas das crianças e adolescentes. Desde o início percebi o caráter investigativo da profissão, pois, a todo o momento deve-se estar atento e percebendo situações, falas, machucados ou qualquer indício que possa ter demandas sócio-assistenciais.

Na rotina do estágio, pedi a minha supervisora de campo para me repassar os registros das visitas domiciliares que haviam sido feitas no núcleo Itacorubi. A supervisora, que era também recém-chegada ao núcleo novamente (havia sido por um período estagiária) ficou surpresa ao encontrar apenas o registro de uma visita domiciliar e uma visita institucional.

Houve uma situação de observação mais constante de uma criança que já participava a pelo menos dois anos do Programa Campeões da Vida, mas não havia registro físico de visitas realizadas e de encaminhamentos dados. O que se tinha eram apenas as falas dos educadores mais antigos sobre alguma situação que se lembrara do educando.

Os instrumentos próprios do Serviço Social, principalmente registros de visitas institucionais e domiciliares e de contatos telefônicos, utilizados na instituição não são organizados e ordenados de uma maneira a acompanhar o desenvolvimento da criança e/o adolescente e sistematizar os encaminhamento e avaliá-los.

Consequentemente essa demanda acaba interferindo na má gestão das informações e logo na ação profissional que não é potencializada como poderia. Como afirma SARMENTO (2005, p.15) “Assim, na prática profissional do assistente social, a sua relação com o objeto é intermediada por um instrumento, o que o torna um potencializador de força, de determinada forma, em uma dada direção”.

A prática no campo de estágio me permitiu verificar e analisar a importância da documentação e do registro profissional também na perspectiva do direito dela enquanto sujeito da sua história. É humilhante a exposição que muitas vezes o usuário dos serviços tem de passar para serem atendidos. Exponhem sua história de vida diversas vezes, para pessoas diferentes, para preencher cadastros diferentes.

De acordo com Garcia (s.a, p.4) “os instrumentos permitem essa aproximação com a realidade social. Para que essas atividades não sejam efetivadas de forma desqualificada, o profissional precisa desenvolver a competência teórico metodológica e ética política”.

Nesse sentido, a sistematização dos dados captados por esses instrumentos se fazem essenciais para dar continuidade no encaminhamento das demandas identificadas.

A documentação tem a importância e a tarefa de oferecer subsídios para análise e intervenção do serviço social na realidade. É a parte da sistematização de dados para o desenvolvimento teórico-prático profissional.

Assim, o não registro, ou mau registro (aqueles que se perdem em pastas ou computadores) de encaminhamentos, de situações observadas acaba se tornando um grande empecilho para entender a realidade social posta e possibilitar intencionalidades em respostas profissionais.

Junto a essa questão emergente do campo do estágio, identifico outra adjunta. Entendo que os educadores do programa, sejam eles das áreas de artes cênicas, psicologia, educação física, pedagogia, serviço social ou outra, sejam orientados visando entender o contexto social em que vivem o público-alvo atendido pelo programa.

Percebo como uma necessidade do campo de estágio termos mais informações sobre como se inserem as crianças e os adolescentes e suas famílias no bairro, nas redes de proteção social, como se dão as relações, como é a segurança, a moradia e todas as outras condições de vida sob as quais estão sujeitas.

Esse processo de investigação da realidade e das vulnerabilidades e riscos sociais presentes no território não assume, assim, apenas o caráter quantitativo, mas exige o estabelecimento de relações, mediações e sistematizações que

garantam a análise e interpretação desses dados, reveladoras de novos modos de ler a realidade como totalidade. Isso para que nossa intervenção como educadores sociais e profissionais não seja com o olhar de senso comum, e para que possamos através das ferramentas que temos fazermos atividades voltadas a vulnerabilidades, envolvendo e buscando mais a participação das famílias e das comunidades.

Fazendo um mapeamento do bairro, um diagnóstico sócio territorial e podendo traçar um perfil socioeconômico das famílias atendidas, essas informações se tornariam um instrumento norteador indispensável para identificar objetivos, estabelecimento de prioridades e metas. Além de ser um meio de identificação de potencialidades do território e comunidade e condições básicas para as intervenções futuras.

4) Objetivos

4.1) Objetivo geral

- ✓ Criar o Sistema de Acompanhamento e Registro dos educandos do núcleo Itacorubi.

4.2) Objetivos específicos

- ✓ Elaborar perfil sócio-econômico das famílias atendidas
- ✓ Captar diagnóstico territorial (potencialidades do território)
- ✓ Sistematizar mapeamento da rede de proteção social
- ✓ Definir informações para a montagem do Banco de Dados no sistema
- ✓ Organizar instrumentos do Serviço Social (visitas institucionais e domiciliares, observações etc)
- ✓ Modelar sistema online
- ✓ Cadastrar as crianças e adolescentes no sistema

5) Procedimentos metodológicos

Com vistas ao atendimento do objetivo geral, essa proposta de intervenção se estrutura em quatro eixos estruturantes: Mapeamento do Bairro, Linha do Tempo (acompanhamento do Educando em seu desenvolvimento), Visitas Domiciliares e Visitas Institucionais.

O primeiro passo será agendar a apresentação da proposta a supervisora de campo e coordenação da instituição com vistas à sensibilização da importância da proposta.

Após o acerto da instituição é necessário agendar outra reunião para a definição final das informações a serem colocadas no sistema.

Para o EIXO 1- MAPEAMENTO DO BAIRRO, o acesso para todas as áreas profissionais que atuam no Núcleo será livre as informações que fazem parte da proposta são:

- ✓ **Montagem do perfil Socioeconômico das famílias do Núcleo Itacorubi:** Para essa atividade ser realizada será necessária uma pesquisa nos arquivos da instituição verificando as informações constando nos cadastros. (Dados de identificação: ano de nascimento, sexo, estado civil, escolaridade; Dados relativos à organização sócio-familiar; Dados relativos à inserção sócio-profissional: ocupação, profissão, condição do trabalho; renda familiar.)
- ✓ **Levantamento das ameaças e potencialidades do território:** Para essa atividade será necessário pesquisa bibliográfica e busca de dados do território em sites da Prefeitura Municipal de Florianópolis, instituições governamentais (IBGE), entre outras.
- ✓ **Sistematização do Mapeamento da Rede Sócio Assistencial:** No curso de Serviço Social já foi elaborado um TCC desse mapeamento da rede no território. Assim, só será necessária a organização dessas informações.

Para o EIXO 2- LINHA DO TEMPO. Nesse eixo será montada uma “linha do tempo” para cada criança e adolescente com vistas a ter uma visão ampliada do seu desenvolvimento.

Para essa interface, as informações que a proposta compõe serão formadas pelas principais intervenções e observações realizadas com a criança ou adolescente cadastrado. Nesse sentido a linha do tempo será “alimentada” pelas informações do Banco de Dados do sistema. As informações serão:

- **Observações e Intervenções:** Na Linha do Tempo ficará registrado todas as observações cadastradas em relação a criança ou adolescente. Nesse sentido, todas as demais áreas profissionais que atuam diretamente com os

educandos no núcleo poderão fazer sua contribuição também acessando o sistema e cadastrando uma observação ou uma intervenção realizada. Isso trará a contribuição de cada área, com seu olhar, sob determinada situação.

- **Visitas Domiciliar:** Na Linha do Tempo ficará registrado as visitas domiciliares realizadas com cada criança ou adolescente. Entretanto a proposta será de mostrar no acesso livre a todas as áreas profissionais o parecer da visita e os encaminhamentos.
- **Visitas Institucionais:** Na Linha do Tempo ficarão registrado as visitas institucionais realizadas em relação à determinada criança ou adolescente. Entretanto a proposta será de mostrar no acesso livre a todas as áreas profissionais o parecer da visita e os encaminhamentos.

O EIXO 3- VISITA DOMICILIAR e o EIXO 4- VISITA INSTITUCIONAL tem como proposta de estruturação de informações o arquivamento desses instrumentais técnicos do Serviço Social. As informações estarão em um banco de dados onde o acesso será restrito à área. Mas poderão ser visualizados online e impressos.

Após o acerto do conteúdo de cada eixo do sistema se faz necessário a definição de restrições de acesso, impressões de relatórios e informações, que poderá ser acertada nessa mesma reunião.

O próximo passo é a elaboração e Criação do Banco de Dados, elaborando os design e montagem dos campos do sistema e das telas de visualização. Nesta fase da proposta será necessário um profissional capacitado da área de sistemas de informação.

É necessário fazer uma busca em todo o sistema (computadores e arquivos) da instituição com o objetivo de reunir os relatórios de visitas e informações importantes sobre os educandos para cadastrar no sistema;

Após essa pesquisa e utilizando a matrícula já existente do educando será necessário fazer o preenchimento dos dados, das informações solicitadas no sistema.

Por fim será necessário criar LOGIN e SENHA aos profissionais das diferentes áreas que atuam no núcleo.

É necessária a orientação dos profissionais do Programa Campeões da Vida-Núcleo Itacorubi para o uso do sistema, como ter acesso ao “Prontuário IGK”, que tipo de informações há disponível, observações pertinentes a sua área de atuação,

importância do sistema e sanar possíveis dúvidas. Por isso a proposta contempla uma conversa em um dia específico.

6) Público alvo

O Público- alvo da proposta são as 100 crianças e adolescentes que fazem parte do Programa Campeões da Vida- Núcleo Itacorubi.

7) Metas

100% do “Prontuário IGK” em funcionamento.

100 % das tarefas cumpridas no EIXO 1- MAPEAMENTO DO BAIRRO.

100% das tarefas cumpridas no EIXO 3- VISITA DOMICILIAR e o EIXO 4- VISITA INSTITUCIONAL.

20 % das crianças do Programa Campeões da Vida cadastradas- Núcleo Itacorubi- cadastradas no “Prontuário IGK”- EIXO 2- LINHA DO TEMPO.

8) Recursos

8.1) Recursos Materiais:

Materiais	Quantidades	Preços
Computador	02	R\$ 4.000,00
Data Show	01	Aluguel R\$120,00
Banco de Dados	01	R\$ 19,90 ao mês

8.2) Recursos humanos:

- 01 Profissional na área de sistema de informações.
- 01 Assistente social.

9) Cronograma:

Atividades	Ago/14	Set/ 14	Out/ 14	Nov/14
Apresentação Proposta a Instituição	x			
✓ Agendar Reunião para a definição		x		

final das informações a serem colocadas no sistema ✓ Definir restrições de acesso, impressões de relatórios e informações.				
Criação e Aplicação do Formulário de avaliação- Expectativa		x		
✓ Elaborar perfil sócio-econômico das famílias atendidas ✓ Captar diagnóstico territorial (potencialidades do território) ✓ Sistematizar mapeamento da rede de proteção social		X	x	
Criação do Banco de Dados		x	x	x
Design e montagem dos campos do sistema e das telas de visualização			x	x
Busca em todo o sistema (computadores e arquivos) da instituição com o objetivo de reunir os relatórios de visitas e informações importantes sobre os educandos para cadastrar no sistema			x	
Preenchimento dos dados no cadastro			x	x
Criar LOGIN e SENHA aos profissionais das diferentes áreas que atuam no núcleo.			x	
Orientação dos profissionais do Programa Campeões da Vida- Núcleo Itacorubi para o uso do sistema				x
Criação e Aplicação do Formulário de Avaliação - Final				x

10) Avaliação e controle

A avaliação consiste em um importante instrumento de ação reflexão sobre o andamento do projeto. Para isso elaborar-se-á um questionário de controle online para todos os usuários do sistema de acompanhamento “Prontuário IGK”. Esse questionário será disponibilizado a todo o momento, o que significa dizer que o sistema estará em constante análise e avaliação.

Esse formulário será a forma de subsidio para as discussões semestrais de possíveis ajustes e mudanças no sistema.

Num primeiro momento a proposta estará focalizada no Núcleo Itacorubi, assim, essa equipe poderá responder duas avaliações: antes e depois do sistema. Aqui denominamos essas formas de avaliação **de Criação e Aplicação do Formulário de avaliação- Expectativa** e **Criação e Aplicação do Formulário de avaliação- Final**.

Essa avaliação após o certame das informações que o sistema conterà, terá como objetivo identificar as expectativas e relevância do mesmo para o trabalho no núcleo e a avaliação mais qualificada do desenvolvimento das crianças e adolescentes.

A avaliação final será realizada após os testes e o sistema já em operacionalização tendo como objetivo verificar se as expectativas e relevância ressaltadas na avaliação- Expectativas foram contempladas, ou em que grau.

Referencias Bibliográficas

INSTITUTO GUGA KUERTEN. **Manual do Estagiário e do Profissional do IGK**. [Documentação Interna], 2014. 50 fls.

GARCIA, Daniela et. AL. **Os instrumentais do Serviço Social**. Disponível em: http://fgh.escoladenegocios.info/revistaalumni/artigos/edEspecialMaio2012/vol2_noespecial_artigo_05_1.pdf. Acessado em: 18/07/2014

MONTAÑO, Carlos. Terceiro setor e questão social; crítica ao padrão emergente de intervenção social. São Paulo: Cortez, 2002. 288 p

SARMENTO, Dr. Helder Boska de Moraes. Rediscutindo os Instrumentos e as técnicas do Serviço Social. Textos de Teoria e Prática do Serviço Social: Estágio Profissional em Serviço Social. Belém: UFPA, 2005. Vol I.